



Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s **Garantovaná nabídka služeb – pečovatelská služba**

To nejdůležitější ze standardů kvality poskytovaných služeb:

Informace o druhu, místě, okruhu osob, jímž se služba poskytuje, o kapacitě a způsobu poskytování služby, informace o právech a povinnostech, vyplývajících ze smlouvy, o úhradě za poskytnuté služby, individualizace služby

Představení společnosti:

Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s. je obecně prospěšná společnost a poskytujeme služby a podpory, které pomohou občanům v nepříznivé sociální situaci zlepšit kvalitu jejich života tak, aby mohli setrvat ve vlastní domácnosti a žili důstojným způsobem, nebo byli schopni řešit náročnou životní situaci vlastními silami a plnili svoji funkci v rodině. Naše sídlo je v Harmonii II, Souběžná ul. 1746, Hradec Králové 12. V Harmonii II máme i další naše provozy – denní stacionář pro seniory (domovinku), středisko osobní hygieny, které poskytuje pedikúru, praní prádla, koupání a masáže. Dalším provozem je jídelna, která kromě stravování našich klientů slouží k setkávání klientů pečovatelské služby a denních stacionářů při aktivizačních programech. V budově je velká zastřešená terasa, která rovněž slouží k setkávání seniorů. Budova Harmonie II je bezbariérová. Manželská a rodinná poradna nabízí odborné poradenství pro rodiny, partnery, jednotlivce i pěstounské rodiny a její pobočky naleznete v Hradci Králové, Jičíně, Rychnově n.K. a Náchodě na adresách uvedených v kontaktech. Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s. je nestátní nezisková organizace založená podle zákona č. 248/95 sb. Služby poskytují kvalifikovaní sociální pracovníci, psychologové, terapeuti a pracovníci sociálních služeb. Služby odborného sociálního poradenství rodinám poskytují psychologové a sociální pracovníci v rodinných poradnách v Hradci Králové, Jičíně, Náchodě a Rychnově n. Kněžnou.

Základní zásady při poskytování sociálních služeb:

1. Poskytujeme bezplatné základní poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace ((Klient definuje svůj problém a sociální pracovnice spolu s ním, nebo i s jinými zdroji pomoci hledá optimální zdroje pomoci, z nichž jedna může být sociální služba. Znamená to, že identifikuje nepříznivou sociální situaci a navrhuje postupy jejího řešení.

2. Rozsah a forma pomoci prostřednictvím sociální služby zachovává lidskou důstojnost a vychází z individuálních potřeb klienta. Pomoc (služba) musí působit aktivně, k zachování a podpoře samostatnosti klienta, vytváříme podmínky k začleňování do společnosti. Služby poskytujeme v žádané kvalitě tak, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a důstojnosti člověka. (Služba nikdy nesmí působit proti zachování soběstačnosti, při výkonu péče zapojuje klienta a pracuje s jeho spoluúčastí.)

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA - způsob jejího poskytování

(§ 40 zákona č.108/2006 Sb. a § 6 prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb.)

Forma poskytování:

- ambulantní
- terénní

Cílová skupina:

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí (27-64 let)
 - mladší senioři (65-80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Kapacita:

Ambulantní služby (středisko osobní hygieny)

- denní kapacita: 6 klientů

Terénní služby (pečovatelská služba)

- denní kapacita: 226 klientů

Jakou pomoc lze očekávat v situaci nepříznivé sociální situace:

Služba, kterou poskytujeme je prostředkem k pomoci klientovi zvládnout či zmírnit nepříznivou sociální situaci (většinou snížená schopnost zajistit si vlastními silami základní životní potřeby v níže uvedených okruzích individuální potřeby). Naše péče podporuje aktivitu klientů, podporujeme jejich zapojení do běžného života, včetně hledání možností užívání běžně dostupných zdrojů pomoci. Pro klienta tak modelujeme komplexní pomoc s využitím dalších zdrojů veřejných, zdravotních, materiální pomoci, včetně možné pomoci rodiny nebo přátel.

Co je nepříznivá sociální situace:

Nositel řešení nepříznivé sociální situace je především klient sám. Zdroj prvotní pomoci je především rodina nebo jiné veřejné zdroje.

Nepříznivá sociální situace je specifická potřeba klienta, kdy sám nezvládá řešit vlastními silami základní životní potřeby a kterou mu pomáháme řešit individuálním dojednáním postupů různých zdrojů pomoci a poskytnutím sociální služby (toto ujednání se deklaruje v **individuálním plánu péče**). Tento individuální plán je společně s uživatelem hodnocen a případně podle potřeby aktualizován, a to v závislosti na kapacitě služby (garantovaná nabídka). Nepříznivou sociální situaci, způsob jejího řešení a možného využití dalších zdrojů zjišťuje sociální pracovnice formou **jednání se zájemcem o službu**, sociálním šetřením, což je podkladem pro uzavření smlouvy.

Kdo péči poskytuje a kdo se podílí na její realizaci:

Sociální pracovnice:

Sociální pracovnice, vedoucí okrsku pečovatelské služby zajišťuje formou výkonu sociální práce vztahový rámec s klientem a řídí pracovníky sociálních služeb (pečovatel, pečovatelka):

- **jedná se zájemcem o službu**

- poskytuje sociální poradenství
- provádí sociální šetření u zájemce o službu
- pomáhá řešit nepříznivé sociální situace
- sjednává rozsah služeb
- vypracovává smlouvu, seznamuje s jejím obsahem klienta
- sjednává služby navazující
- jedná s rodinnými příslušníky
- v zájmu klienta jedná s úřady a jinými institucemi
- vede sociální dokumentaci
- podílí se na podpoře aktivního života klientů
- kontroluje kvalitu poskytovaných služeb a dodržování standardů kvality
- řídí tým pracovníků sociálních služeb
- odpovídá za vyúčtování služeb
- odpovídá za plánování služeb

Pracovník sociálních služeb:

Pracovník sociálních služeb (pečovatel, pečovatelka) poskytuje přímou péči a **je klíčovým pracovníkem klienta (viz.níže – základní činnosti pečovatelská služba).**

Uzavření smlouvy:

Pokud jsou oboustranně sjednané podmínky, rozsah služby, místo a čas poskytování služby a jeho úhrada, je vyhotoven návrh smlouvy, který je zájemci předložen k vyjádření (případně ponechán k projednání s rodinnými příslušníky). V případě souhlasu je smlouva podepsána oběma stranami. Smlouvu lze měnit jen písemnými dodatky, většinou při změnách rozsahu péče. Smlouva stanoví uživateli povinnost úhrady za poskytnutou službu a její splatnost (1x měsíčně je prováděno vyúčtování, a to za skutečný čas, který je nezbytný k zajištění služby) a dále upravuje vzájemné vztahy při poskytování pečovatelské služby (označení smluvních stran, rozsah a druh sociální služby, místo a čas poskytované služby, výše úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní lhůty a důvody, dobu platnosti smlouvy)

Místo a forma poskytování pečovatelské služby:

Terénní služba (na domácí adrese uživatele služby, nebo na místech, spojených se sjednanou službou)
 Ambulantní (ve středisku osobní hygieny v sídle společnosti – Souběžná 1746)

Stížnost na poskytování služby:

Uživatel má právo stěžovat si na způsob a kvalitu poskytované služby. Jeho nespokojenost může být vyjádřena slovně, písemně, telefonicky, e-mailem, a to na adresu sídla společnosti, nebo poslat připomínku, či stížnost po pečovatelce. Budeme se zabývat i anonymním podáním.

Spokojenost klienta s poskytovanou službou:

Uživatel (jeho rodina) může projevit svoji spokojenost s vykonávanou službou. Pro pracovníky CŽPS o.p.s. je to potvrzení dobré, kvalitní pomoci.

Tabulka garantované nabídky služby:

- rozsah a popis poskytovaných úkonů, které jsou vždy přizpůsobeny potřebám uživatele
- garantované minimální časové dotace do výše výkonové a okamžité kapacity
- úhrada za služby podle zák.č.108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb. v platném znění

Rozsah základních služeb je garantovanou nabídkou pečovatelských služeb a úhrad, je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu s prováděcí vyhláškou tohoto zákona č. 505/2006 Sb., č.391/2011 Sb. v platném znění a Pověřením Krajského úřadu Královéhradeckého kraje
Čas, včetně času nezbytného k jejich zajištění je evidován prostřednictvím terminálu (čtečky) .

Pokud poskytování níže uvedených úkonů, včetně času, nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, podle evidence času terminálem. (Kromě služeb, označených jako úkon)

| <p>1) Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:</p> <p><i>Název úkonu a jeho základní popis jeho obsahu</i></p> | <p><i>Výše úhrady za čas, nezbytný k zajištění úkonu</i></p> <hr/> <p><i>Garantovaná časová dotace (možné odchylky při velmi náročné péči) v době 7.00 – 20.00 hod. Odchylky v době poskytování jsou vždy uvedeny.</i></p> |
|--|--|
| <p>a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – tento úkon zahrnuje:</p> | <p>120,- Kč/hod.</p> |
| <p>1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití (vč. přípravy prostředí a klienta k úkonu, krmení) <i>Kontrola a připomenutí při podpoře zachování stravovacího režimu, pitného režimu, podání připraveného /nakrájeného, rozmixovaného) jídla do úst, krmení, pomoc při napití z hrnku, brčkem, savkou, podání pití na stůl, k lůžku, dohled nad požitím léků</i></p> <p>2. Pomoc při oblékání a svlékání (pomoc s výběrem oděvu ze skříní) <i>vč. speciálních pomůcek (ortézy, bandáže,..) Oblékání a svlékání oděvu, ponožek, zavazování tkaniček, nasazování ortéz, elastických punčoch, zapínání knoflíků, nazouvání a zouvání bot, příprava vhodného oblečení, výměna plen</i> Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu <i>ve vnitřním prostoru (podpora kl. při chůzi, nalezení cíle, úprava interiéru pro bezpečný pohyb) - společně s jiným úkonem)</i></p> <p><i>Podpora při zhoršené pohyblivosti, kdy klient používá, berle, hůl, chodítka, vozík, průběžná komunikace s klientem, motivace pochvala. Popisování trasy chůze - pohybu, upozornění na překážky.</i></p> <p>4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík <i>(manipulace s vozíkem, příprava kl. na přesun napolohováním, úprava těla kl. při sedu, lehu, přikrytí, odvezení na místo určení)</i></p> <p><i>Fyzický úkon přesunu klienta s pomocí jednoho či dvou pečovatelů. Jde o manipulaci s uživatelem na lůžku - posazení, spuštění nohou z postele, dopomoc do stoje a posazení na vozík - obdobně zpět z vozíku na lůžko. Úprava pohodlného posazení, úprava oděvu (aby netlačil), úprava lůžka - bez záhybů pod uživatelem.</i></p> | <p>3x denně, max. 45 min.</p> <p>2x denně, max. 30 min.</p> <p>3x denně, max.60 min. (nebo 1x denně 180 min.)</p> <p>3x denně, max. 20 min. 130,- Kč/hod.</p> |
| <p>b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – tento úkon zahrnuje:</p> | <p>130,- Kč hod.</p> |
| <p>1 Pomoc při úkonech osobní hygieny <i>(pomoc při ranní – večerní hygieně u umyvadla, péče o dutinu ústní, asistence při osušení, použití kosmetiky, případně mytí na lůžku, výměna inkont.pomůcek, případně osprchování</i></p> <p><i>Příprava všech pomůcek, mytí na lůžku, u umyvadla, mytí těla ve</i></p> | <p>2x denně, max. 20 min.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>vaně (použití sedačky do vany, zvedáku), ve sprše (na židli). Dojednávání teploty vody s uživatelem. Mytí vlasů. Osušení těla. Péče o zuby nebo zubní protézu. Výměna inkontinentních pomůcek (plenkových kalhotek), péče o kůži - promazání, polohování (převážně ležících).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koupání ve vaně v domácnosti (pomoc s umytím těla s osušením, kontrola teploty vody, použití kosmetiky, péče o inkont.pomůcky - Koupání ve středisku osobní hygieny v bezbariérové vaně, či sprše <p>2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty (umytí a usušení vlasů, ostříhání nehtů na rukou, nohou) – může být součástí hygieny Umytí vlasů, včetně oplachu s použitím šampónu a kondicionéru, usušení, zastřížení, natočení. Holení mužů el. strojkem. Stříhání nehtů na rukou.</p> <p>3. Pomoc při použití WC (dopomoc se svléknutím - oblečením oděvu, posazení, očista, umytí rukou) Svléknutí a obléknutí svršků, pomoc při posazení na kloset, očista, nebo pomoc při očištění, pomoc při vstávání, péče o čistotu toaletní židle (vylévání obsahu a čištění).</p> | <p>1x týdně, max.40 min. (v době 8.00 hod.- 14.30 hod.)</p> <p>1x týdně, max.40 min. (poskytuje se v době7.00-15.30 hod.)</p> <p>1x týdně, max. 30 min.</p> <p>3x denně, max.15 min. 130,-Kč/hod.</p> |
| <p>c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – tento úkon zahrnuje:</p> | <p>120,- Kč/hod.</p> |
| <p>1. zajištění stravy, odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování</p> | |
| <p>2. dovoz nebo donáška oběda hromadný do jídelny v Harmonii II v termónádobkách, ohřev, podání na stůl Hromadný dovoz obědů do jídelny Harmonie, výběr ze dvou jídel - 18,- Kč/ 1 dovoz - dovážíme denně.</p> | <p>18,- Kč za 1 dovoz Dovoz denně v pondělí – pátek, výdej obědů v jídelně 11.00 – 13.00 hod.</p> |
| <p>3. pomoc při přípravě jídla a pití Např. nakrájení chleba, příprava surovin na talíř a podání na stůl, k lůžku, vyndání jídla z ledničky, z obalů, uložení potravin zpět do lednice, do spíže, příprava potravin na talíř, uvaření čaje, kávy - přelití do termosky</p> <p>4. příprava a podání jídla a pití Ohřev jídla, naservírování na talíř, podání na stůl, podání příboru, příp. podání kompotu a pití. Dohled nad požitím léků, připravených rodinou nebo zdravotní sestrou.</p> | <p>120,- Kč/hod.</p> <p>120,- Kč/hod</p> |
| <p>d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti – tento úkon zahrnuje:</p> | <p>120,-Kč</p> |
| <p>1. Běžný úklid a údržba domácnosti Poskytuje se pouze v prostorách, které klient prokazatelně užívá. (poklizení věcí, ustlaní postele, větrání, setření stolu, linky, případně dle potřeby setření podlahy, likvidace odpadků) – ve spojení</p> | <p>1x denně, max.15 min.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>s úkony podání a příprava jídla nebo osobní hygieny), péče o květiny, mytí nádobí</p> <p><i>Běžné setření podlahy, vynesení odpadkového koše, umytí nádobí, setření linky, setření prachu, zametení, péče o květiny, větrání, uspořádání používaného vybavení bytu, převlékání lůžkovin, vysávání koberců, mytí koupelny (umývadlo, vana, WC). Likvidace prošlých potravin - po dohodě s uživatelem.</i></p> <p>-Týdenní úklid (nebo v delším časovém odstupu dle klienta). Poskytuje se pouze v prostorách, které klient skutečně užívá (tj.např.jedna místnost a koupelna vč.WC) (setření podlahy, vysátí koberce, utření prachu, mytí koupelny, WC, převlečení lůžka, vysátí sedacího nábytku, mytí povrchů domácích spotřebičů</p> <p>-Údržba domácích spotřebičů (vyndání uložených potravin a odledování lednice, vyvaření varné konvice, vymytí mikrovlnné trouby, výměna prachového sáčku vysavače)</p> <p>2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (mytí oken, úklid po malování zajistíme úklidovou firmu) <i>Úklid skříní, sundávání a věšení záclon, mytí dekorativních předmětů, případně zprostředkování úklidové firmy.</i></p> <p>3. Donáška vody <i>Donáška vody ze zdroje vody</i></p> <p>4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení <i>Donesení otopu (dříví, uhlí), zatopení. Vynesení popela.</i></p> <p>5. Běžné nákupy a pochůzky individuální (nákup potravin, hyg. prostředků zajišťujeme v nejbližší prodejně) <i>Sepsání nákupu, nebo převzetí seznamu v domácnosti uživatele, konzultování sortimentu, převzetí zálohy, cesta do nejbližší prodejny, provedení nákupu a zaplacení. Cesta zpět k uživateli, předání nákupu, vyúčtování - vylepení účtenky do sešitu. 1 nákup max. do 6 kg. Pochůzka k vyřízení záležitosti - k lékaři, do lékárny, na úřady. Zajištění tiskopisů žádostí, vysvětlení úředních a jiných informací, kterým uživatel nerozumí.</i></p> <p>6. Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti <i>Nákup vybavení domácnosti, ošacení, 1 nákup max. do 15,- kg.</i></p> <p>7. a 8. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy (praní v prádelně CSPA, žehlení – mandlování,</p> <p><i>Prádlo pereme v naší prádelně, každému klientovi samostatně. Prací prášek je součástí ceny</i></p> | <p>(poskytuje se v době 7.00-15.30hod.)</p> <p>1x týdně, max. 2 hodiny (poskytuje se v době 7.00-15.30 hod.)</p> <p>1x měsíčně, max.1 hodina (poskytuje se v době 7.00-15.30 hod.)</p> <p>1x ročně (poskytuje se v době 7.00-15.30 hod.)</p> <p>1x týdně, max. 1 hodina (poskyt.7.00-15.30hod.)</p> <p>130,- Kč/hod 1x denně, max.1 hodina (poskyt.7.00-15.30 hod.)</p> <p>3x týdně (pondělí, středa pátek) 8 – 14.30 hodin</p> <p>115,- Kč/1 nákup 1x měsíčně, max.30 min. (poskyt.v době 8.00-15.30hod.)</p> <p>70,-Kč/1 kg prádla včetně pracího prostředku</p> <p>1x měsíčně (poskyt.7.00-15.30 hod.)</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| Roztřídění prádla, případně s použitím dezinfekce, praní podle doporučených teplot. Usušení, vyžehlení, složení a příprava na předání uživateli. | |
| c) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – tento úkon zahrnuje: | 120,-Kč/hod. |
| 1. Doprovázení dospělých do zaměstnání, k lékaři, do střediska osobní hygieny v Harmonii II, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (platí pro město Hradec Králové. Požadavek na doprovod nutno objednat 3 dny předem (podle objednaného času) <i>Připomenutí nebo příprava dokladů (např. OP, průkazka ZP, lék. zpráva, či jiný doklad nutný k jednání). Průběžný rozhovor s uživatelem, případně výklad informací, kterým uživatel nerozumí. Podpora při chůzi, převoz na inv. vozíku, s chodítkem, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Pomoc při zvládnutí kontaktu např. ve zdrav.zařízeních.</i> | 1x týdně max.2 hodiny (poskytuje se 7.00-15.30 hod.) |
| Poskytování sociálního poradenství – poskytuje sociální pracovnice (příspěvek na péči, příspěvek na dopravu, občanskoprávní věci, řešení nepříznivých sociálních situací) | Bezplatný úkon 1x týdně max.30 min. |

Fakultativní úkony, poskytované pouze k základním úkonům a v případech, že není možno využít běžně dostupné zdroje.

| | |
|--|--|
| Pedikúra (domácnost, SOH) <i>Namáčení nohou, péče o kůži – odstranění ztvrdlé kůže, stříhání – pilování defektních nehtů vč. pomoci při prostorové orientaci</i> | 210,- Kč/úkon 1x měs. max 60 min. |
| Masáže (v SOH) Vč. pomoci při oblékání a svlékání, přesunu (šije, ruce, záda, nohy) | 300,- Kč/hod. |
| Zapůjčení kompenzačních pomůcek -Inv.vozík mech., chodítko, toaletní židle | 15,- Kč/den 30 min. (vyřízení 1 zápůjčky) |
| - nástavec na WC | 5,- Kč/den |
| Jednorázový dovoz (odvoz) autem CSPS, ve spojení s jiným úkonem | 12,- Kč/km 30 min. |

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

I. Uživatel pečovatelské služby - jeho práva

1. Využívat pečovatelskou službu v rozsahu uzavřené smlouvy a svých potřeb, a dle ujednání v individuálním plánu péče, jak bude péče poskytována.
2. Požádat o změnu rozsahu sjednaných služeb a jejich frekvenci, pokud bude v souladu s kapacitou poskytovatele, a to minimálně 2 dny předem (žádá svoji pečovatelku, schvaluje vedoucí PS).
3. Nahlížet o své osobní dokumentace a žádat vedoucí okrsku pečovatelské služby o její předložení (do 48 hodin).
4. Vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby kdykoliv bez udání důvodu.
5. Znat, jak jsou zpracovávány jeho osobní údaje a jak dlouho jsou tato data uchovávána.
6. Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky dovolí.

7. Stěžovat si na pečovatelskou službu, na způsob provádění služby – dle níže uvedeného postupu.
8. Uživatel (nebo jím pověřená osoba za uživatele) má právo na stížnost na jemu poskytovanou pečovatelskou službu. Stížnost může podávat osobně, telefonicky, písemně, e-mailem, anonymně (schránka na dveřích ředitelky CSPS, o.p.s. v Harmonii II, Souběžná 1746). Se stížností se může obrátit na pečovatelku, sociální pracovníci = vedoucí okrsku peč.služby, koordinátorce sociálních služeb č.tel. 495272242, písemně na adresu Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s., Souběžná 1746, 500 12 Hradec Králové, e-mail: csps.hk. @csps-hk.cz. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce, podaná stížnost, ověření její oprávněnosti, přijetí možných opatření je vyřizováno neprodleně, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením, může tento podat odvolání na tyto orgány: Předsedkyně správní rady CŠPS o.p.s., Škroupova 975, 500 02 Hradec Králové, Magistrát města, tř.ČSA 408, 500 03 Hradec Králové, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské nám., 500 03 Hradec Králové, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha.
9. Projevit svoji spokojenost s poskytovanou péčí (ústně, písemně).
10. Seznámit se se standardy kvality Centra sociální pomoci a služeb o.p.s., které podrobně upravují poskytování pečovatelské služby (lze o ně požádat svoji pečovatelku nebo vedoucí).
11. Být včas informován o změně poskytnutí služby ze strany poskytovatele.
12. Využívat bezplatného sociálního poradenství v rozsahu, sjednaném s vedoucím pracovníkem CŠPS o.p.s.
13. Mít k dispozici informační letáky.

II. Uživatel pečovatelské služby – jeho povinnosti

1. Uhradit poskytnuté služby dle předloženého vyúčtování (faktury), nejdéle do 15.dne následujícího měsíce.
2. Včas oznamovat změny na požadavek zajištění nebo průběhu služby (nejméně 1 den předem), na dovoz služebním autem nejméně 3 dny předem, možno i telefonicky. (Neodhlášená a sjednaná služba bude účtována).
3. Oznamovat své pečovatelce (vedoucí) změny zdravotního stavu, zejména infekční onemocnění, případně jiné hygienické ohrožení domácnosti.
4. Ctít zásady slušného chování k pracovníkům pečovatelské služby.
5. Poskytnout prostředky vybavení domácnosti k zajištění služby.
6. Nepožadovat plnění služby i pro rodinného příslušníka uživatele.

III. Pracovníci Centra sociální pomoci a služeb o.p.s. (poskytovatel) – jejich povinnosti

1. Dodržovat dohodnutý čas k zajištění služby s tolerancí 30 minut.
2. Pokud dojde ze strany pečovatele ke změně dohodnutého času, tuto okolnost uživateli oznámí co nejdříve.
3. Předkládat dodací list služby ke kontrole a podpisu (nebo je použit terminál pro evidenci spotřebovaného času).
4. Zachovávat povinnou mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.
5. Vytvářet prostředí důvěry, zachovávat lidskou důstojnost a chránit práva uživatele.
6. Respektovat svobodné rozhodnutí uživatele a podporovat klienta v aktivním přístupu k životu, k zapojování do běžných aktivit.
7. Podporovat klienta při využívání běžných zdrojů.
8. Chránit a respektovat soukromí uživatele.
9. Nepřijímat od uživatele výhody (dary) a postupovat podle Směrnice CŠPS.

IV. Pracovníci Centra sociální pomoci a služeb, o.p.s. – jejich práva:

1. Předat uživatele do péče jinému pracovníkovi, pokud se tento domnívá, že by mohlo dojít k podjatosti při výkonu služby a péče by tak nebyla poskytnuta profesionálně (osobní, pracovní důvody).
2. Odmítnout úkol, který není předmětem smlouvy (s výjimkou dalšího ujednání o dodatku ke smlouvě).

3. Odmítnout péči, pokud by se pracovník cítil ohrožen na zdraví, nebo pokud by utrpěl psychickou újmu – verbální nebo fyzická agrese uživatele, agresivní pes, či jiné zvíře.
4. Změnit dojednaný čas péče z naléhavých provozních důvodů nebo z důvodů jiných okolností (klimatické podmínky, havárie, jiné).
5. Nakupovat zboží v nejbližší prodejně.
6. Podle potřeb organizace střídat pečovatele u uživatele.

V. Průběh poskytované služby

1. Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy a individuálního plánu péče v předem dohodnutém čase (dohoda o potřebách uživatele a kapacitou poskytovatele).
2. Smlouvu je možné měnit písemným dodatkem ke smlouvě (rozsah a četnost úkonů).
3. 1x ročně (nebo dle potřeb na základě změn) se s uživatelem provádí hodnocení individuálního plánu – zda služba naplňuje podporu uživatele.
4. V individuálním plánu pečovatel – klíčový pracovník zaznamenává změny v rozsahu, způsobu a četnosti péče, a to vždy ve spolupráci s uživatelem. Do individuálního plánu uvádí i podíl podpory rodiny, přátel a osobní zapojení uživatele.
5. Provedené úkony a den jeho výkonu jsou zaznamenávány do dodacího listu a spotřebovaný čas je zaznamenán a evidován terminálem na základě kódu příslušného úkonu. (Každý úkon má svůj kód a u klienta je seznam kódů sjednaných úkonů).
6. Pokud uživatel nedojde sám otevřít, poskytuje pečovatelce klíč od bytu – domu, proti potvrzení o jeho převzetí. Před vstupem do bytu – ještě před odemknutím, pečovatelé dle domluvy zazvoní, před i po odemčení bytu jsou povinni zatukat a ihned oznamovat, že přichází pracovník pečovatelské služby.
- při předpokládané dlouhodobé hospitalizaci nebo při úmrtí klienta neprodleně klíče vracíme rodině klienta (protokol o vrácení klíčů), nebo klíče zemřelého předáváme notářské kanceláři, která vyřizuje pozůstalost (zjišťujeme na Okresním soudě – spisová značka)
7. Situace, kdy pečovatel klíče nemá: Pokud klient po zazvonění neotvírá, a po následných zjišťování informací o uživateli u rodiny, sousedů, nebo v nemocnici v případě jeho hospitalizace, volá pečovatel integrované záchranné složky (policie, RZP, hasiči).
8. Úklid domácnosti je prováděn v místnosti, kde uživatel prokazatelně pobývá, v kuchyni, na WC a v koupelně, a to úklidovými prostředky uživatele.
9. Zajištění úklidu 2 pečovateli – účtujeme čas každého pracovníka (náročné úklidy, které nelze provést v jednom pracovníkovi).
10. Poskytnutí osobní hygieny 2 pracovníky – účtujeme čas jednoho pracovníka.
11. Pokud má uživatel sjednanou frekvenci služby „dle potřeby“, musí svůj požadavek oznámit týden dopředu.
12. 1x ročně provádíme anketu o spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytovaných služeb.

Aktualizace: leden 2019 H.Vostrovská

