

INFORMACE PRO UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY OD 1.1.2024

Tento dokument je předán při podpisu smlouvy

Kontakty:

vedoucí pečovatelské služby Bc. Jana Jílková: 734 779 283
sociální pracovník, Martina Střešňáková, DiS.: 722 358 855
ředitelka DOMOV Bystré, o.p.s., Mgr. Marie Štouračová:
607 785 488

Váš klíčový pracovník je: **Jana Navrátilová** kontaktovat ho můžete v pracovní den v době od 7:00 do 15:30 na telefonu **721 660 970**

Terénní forma péče: služba je poskytována u vás doma pracovní dny, víkendy, svátky – od 7:00 hod. do 19:00 hod.

Ambulantní forma péče: služba je poskytována v našich prostorách

pracovní dny pondělí–pátek od 8:00–10:00, 13:00–15:00 hod.

- 1 **Změna klíčového pracovníka** – z provozních důvodů může dojít ke změně klíčového pracovníka. O této skutečnosti budete vždy předem informováni.
- 2 **Uživatel služby** požaduje činnost nad rámec dohodnutých úkonů pečovatelské služby.

Postup: pracovník informuje uživatele o tom, že je to činnost nad rámec dohodnutého rozsahu poskytovaných služeb vymezeném v uzavřené smlouvě a nemůže mu

v daný okamžik poskytnout informaci o výši úhrady za tuto službu. Následně ji vykoná v souladu s bezpečnostními předpisy a provede záznam do spisu uživatele.

Nevykoná ji tehdy, jestliže by:

- nemohl dodržet bezpečnostní předpisy
- ohrozil na zdraví sebe nebo uživatele
- mohl způsobit závažnou újmu na osobě uživatele, jiné osoby nebo jeho majetku
- ohrozil svou nebo uživatelskou lidskou důstojnost a čest

3 Pokud nemá uživatel nasmlouvaný úkon, který je třeba provést (např. uživatel náhle potřebuje doprovod k lékaři), je po dohodě s ním provedeno vyúčtování v rámci úkonů, které jsou nasmlouvány. O tomto je proveden záznam.

4 Obědy

Odhlášení a přihlášení oběda je možné vždy den předem nejpozději **do 13:30** hod. telefonicky u pracovníka služby. Dále je možné oběd odhlásit prostřednictvím pečovatelky, která oběd rozváží.

Uživatel, který je neplánovaně mimo domov

(hospitalizován v nemocnici) a má na tento den oběd přihlášen, musí oběd i dovoz za tento den zaplatit, i když oběd osobně nepřeveze. Na následující den, pokud nenastane změna, je automaticky odhlášen do doby, než se sám opět přihlásí. Neodebraný oběd se pracovník

snaží předat kontaktní osobě nebo s ním naloží dle pokynů kontaktní osoby.

5 Čas poskytování úkonů

Čas poskytování úkonu je dán individuálním plánem péče a může se ± 30 minut lišit. V případě nenadálých situací (havárie, nemoc pečovatelky, počasí) může poskytovatel čas jednostranně změnit dle provozních možností.

6 Základní sociální poradenství

Uživatel pečovatelské služby má právo využívat zdarma základní sociální poradenství a to v pracovní dny dle telefonické domluvy se sociálním pracovníkem či vedoucím PS.

7 Vykazování poskytnuté péče

Do 10. v měsíci předloží pracovník služby uživateli dvě stvrzenky, na kterých je uvedena výše úhrady a doba péče za předchozí měsíc. Uživatel hradí službu bezhotovostně nebo hotově. Uživatel hradí službu sám nebo ji hradí kontaktní osoba či jiná osoba blízká. Úhrada za péči je provedena nejpozději do 20. v měsíci, jedna stvrzenka zůstává uživateli, jedna službě.

Při hrazení v hotovosti podepisuje stvrzenku jak hradící osoba, tak pracovník služby vybírající hotovost. Podpis je považován za souhlas s výší úhrady.

Hrazení služby převodem na účet – platící osobě odchází na email naskenovaná stvrzenka. Za souhlas s výší úhrady se považuje provedení platby na účet organizace.

Uživatel dostává do ruky papírovou podobu stvrzenky.

Všechny stvrzenky podepisuje vedoucí služby, popř. sociální pracovník. V případě, že uživatel nemůže z nějakého důvodu úhradu provést, je tato situace individuálně řešena s vedoucí pečovatelské služby.

Vybranou hotovost ukládá klíčový pracovník do uzamčeného šuplíku psacího stolu a následně předá účetní služby.

8 **Kontaktní osoba**

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele či k nějaké závažné situaci (náhlé zhoršení zdravotního stavu, ohrožení na životě, majetku), je pracovník, který situaci řeší, povinen kontaktovat kontaktní osobu, která je uvedena v dokumentaci uživatele služby. Kontaktní osoba může být informována také o průběhu péče o uživatele, pokud se na ní podílí, či je zároveň opatrovníkem. Uživatel může informování kontaktní osoby vždy omezit nebo rozšířit – pracovník o tom provede záznam do jeho dokumentace.

9 **Stížnosti, náměty, připomínky**

Uživatel má právo a možnost vyjádřit se k poskytování pečovatelské služby formou podání stížnosti, připomínky či námětu. Stížnost, připomínku či námět může podat:

- ústně (i telefonicky)
- písemně (poštou nebo emailem, do schránky k tomu určené)

Stížnost, připomínku či námět může podat uživatel, rodinný příslušník, opatrovník nebo kterýkoliv občan.

Postup při přijímání stížnosti

Při ústním podání stížnosti si osoba, která stížnost přijímá, ověří, zda se jedná o připomínku, podnět či stížnost.

Ověření provede přímou otázkou, zda se jedná o stížnost, kterou chce osoba podávající řešit či ne. Pokud jde o připomínku či podnět, sdělí toto osoba vedoucímu neprodleně či na nejbližší poradě, kde je dle situace projednáno. Pokud jde o stížnost, postupuje dále dle předepsaných pravidel.

Ústní podání stížnosti

Stížnost je možné sdělit osobně či telefonicky jakémukoli zaměstnanci DOMOV Bystré, o.p.s. Zaměstnanec, který stížnost přijímá, si ověří, zda obsah stížnosti pochopil. Vždy osobu, která stížnost podává, vyzve, že s ní může stížnost sepsat, aby nedošlo k jejímu zkreslení. Na písemném

sepsání však není třeba trvat. Následně je třeba, aby zaměstnanec neprodleně informoval vedoucí pečovatelské služby, případně jí předal stížnost sepsanou. Ústní stížnost je vedoucí zaevidována v evidenci stížností – Kniha stížností.

Písemné podání

Stížnost může být zaslána poštou, emailem nebo předána pracovníkovi pečovatelské služby. Písemná stížnost může být vhozena do schránky na stížnosti, připomínky a podněty, která je umístěna ve vestibulu domu s pečovatelskou službou. Schránka je označena a každý týden ji v pondělí vybírá vedoucí pečovatelské služby. Pokud písemně obdrží nějaký zaměstnanec stížnost, je povinen ji neprodleně (do 24 hod.) přeposlat nebo předat vedoucí peč. služby

Postup při řešení stížnosti

Každá stížnost má být vyřízena neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Vedoucí služby stížnost prošetří, projedná ji s dotyčným zaměstnancem, uživatele, či osobami, kterých se stížnost týká. Vedoucí se snaží získat maximálně možné dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě zjištěných informací vyzve stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud to některá ze stran nepožaduje. Vždy se však stížnost zaeviduje do Knihy stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele. Písemná stížnost je projednána a je o ní sepsán protokol, který je zaevidován v Knize stížností. Pokud byla stížnost neanonymní, dostane stěžovatel písemné vyjádření poštou. Pokud byla anonymní, je protokol vyvěšen na informační nástěnce ve vestibulu domu s pečovatelskou službou.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat osobu, kterou sám považuje za vhodnou.

Vedoucí peč. služby má povinnost informovat o každé stížnosti ředitelku organizace.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, předá vedoucí pečovatelské služby záležitost ředitelce, tak pak případně dále předsedovi správní rady DOMOV Bystré, o.p.s., který ji dále projedná:

Ing. Sejkora Miloslav – 775 725 461 – Nad Kašpárkem 468,
569 92 Bystré

Následně je možné, aby se stěžovatel obrátil na níže uvedené instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu
1/376, 128 00 Praha

Krajský úřad Pardubice, odbor sociálních věcí a
zdravotnictví – Komenského 125, 532 11 Pardubice

Veřejný ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno –
město telefon: 542 542 111

10 Některé mimořádné situace při poskytování pečovatelské služby

A. Ohrožení zdraví či života uživatele služby

Zaměstnanec vyhodnotí rizika situace v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi:

- 1 poskytne první pomoc
- 2 volá RZP
- 3 při ohrožení zdraví přivolá lékaře

Po odvrácení tohoto nebezpečí informuje kontaktní osobu nebo rodinné příslušníky a vedoucí. Následně provede o vzniklé situaci písemný záznam. Při odvrácení újmy na zdraví či životě, postupuje tak, aby neohrozil svoje zdraví nebo zdraví jiných osob.

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele nebo k nějaké závažné situaci (ohrožení zdraví, života nebo majetku) je zaměstnanec, který je při této situaci přítomen, je povinen informovat neprodleně vedoucí a případně další zainteresované osoby (kontaktní osoba).

B. Ohrožení, zneužití, poškození či odcizení majetku uživatelů

Zaměstnanec vyhodnotí situaci v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi a přivolá státní policii. Může se snažit případné nebezpečí odvrátit, ovšem tak, aby nepřeceňoval svoje síly a schopnosti. Nesmí nikdy ohrozit svoje nebo

uživatelského zdravotního stavu a to ani jiných osob nacházejících se v daném okamžiku na daném místě.

C. Uživatel služby neotvírá dveře od bytu nebo domu

Zaměstnanec informuje vedoucí organizace, která předá telefonní kontakt na uživatele v případě, že ho PSS nemá u sebe. Dále na místě vyhodnotí situaci s ohledem na individuální sociální poměry uživatele služby a aktuální stav. Jestliže se situace jeví tak, že uživatel, je v bytě a PSS má klíč pro mimořádné situace, PS klíč použije a následně o tomto všem provede záznam.

V případě, že PSS nemá k dispozici klíč, je kontaktován rodinný příslušník nebo další osoba určená uživatelem služby v souladu se záznamem v jeho osobním spise (ve spise je označeno, koho může v nouzové situaci organizace kontaktovat). Pokud kontaktní osoba neví, proč uživatel byt neotvírá, nemůže byt otevřít sama, je kontaktována okamžitě Policie ČR, hasiči a RZP.

D. Změna zdravotního stavu uživatele služby v bytech uživatelů

Pracovník sociálních služeb zjistí, že došlo k viditelné změně a zhoršení zdravotního stavu uživatele služby.

Postup:

Tuto skutečnost nahlásí PSS se souhlasem uživatele ošetřujícímu lékaři. Pracovník přivolává uživateli služby pomoc bez jeho souhlasu v případě, že uživatel není schopen komunikace, popř. pracovník situaci vyhodnotí tak, že by mohlo dojít k ohrožení života uživatele. Dále ve všech

případech uvědomí rodinu uživatele a vedoucího PS. V případě, že je uživatel služby odvezen do zdravotnického zařízení a není schopen si být zabezpečit proti vniknutí cizí osoby a není přítomen nikdo z rodiny, přítomný pracovník sociální služby byt uzamkne a následně prostřednictvím svého vedoucího pracovníka zajistí předání klíče uživateli či kontaktní osobě, popř. klíč zapečetí a uloží.

Pokud je uživatel v nemocnici déle než týden, je klíč předán kontaktní osobě, pokud je tak uvedeno v rámci soc.šetření. V případě, že uživatel služby nemá nikoho, komu by klíč od bytu chtěl předat, jsou klíče od bytu předány uživateli do zdravotnického zařízení. Pokud toto není možné, je klíč od bytu zapečetěn a uložen v trezoru PS. Pokud je to možné, je uživatel o této situaci nejdříve informován. O události vypracuje sociální pracovník písemný záznam do spisu uživatele. Klíč je následně vydán opět uživateli nebo se postupuje dle situace.

E. Infekční onemocnění u uživatelů služby nebo zaměstnanců

Řídí se pokyny Krajské hygienické stanice v Pardubicích-územní pracoviště Svitavy – pro Pardubický kraj a pokyny Krajské hygienické stanice Vysočina v Jihlavě pro kraj Vysočina – územní pracoviště Žďár nad Sázavou.

Onemocnění covid – 19 – uživatel a všechny osoby přítomné péče či jednání se službou i pracovníci služby, jsou povinni dodržovat aktuální protiepidemiologická opatření. Služba je o nich průběžně informuje. Služba je poskytována

covid pozitivním uživatelům za předpokladu volné kapacity služby a v případě, že uživatel nevyžaduje 24hodinovou péči nebo péči zdravotnickou. V tomto případě jedná s rodinou o zapojení do péče dle potřeby. Péče je prováděna v rozsahu smlouvy, která je uzavřena. Péče, kde to lze, je prováděna bezkontaktně, doba úkonů je krácena na nejnutnější a provádějí se pouze úkony nezbytné, tzn. že se např. neprovádí týdenní úklid.

F. Nebezpečné přírodní podmínky

Situace se týká především zimních měsíců, kdy může z důvodu náledí, sněhu apod. dojít k takovému vyhlášení nebezpečí na silnicích, že vedoucí služby rozhodne, že pracovníci nebudou auty vyjíždět. V tom případě je toto telefonicky oznámeno uživatelům. Tam, kde je možné, je péče přesunuta na pozdější úsek dne. Prioritou služby je zajistit nezbytně nutnou, péči a zároveň zajistit bezpečnost pracovníků. Pokud měl mít uživatel zajištěn dovoz oběda, je povinen uhradit cenu oběda (nehradí dovoz), přesto, že oběd nebude doručen. Pokud není možné, aby služba péči u uživatele zajistila ani v náhradním termínu nebo není možné se s uživatelem domluvit, telefonicky projednává další postup s kontaktní osobou.

11 Odhlášení péče

Péče musí být odhlášena nejpozději do 7:00 hodin dne, kdy má být úkon proveden. Pokud tak není, je účtováno 15 minut úkonu, pokud pracovník dojel k uživateli ještě navíc 10Kč/km.

12 Zásady při poskytování pečovatelské služby

- **dostupnost** – služba je poskytována v domácnosti uživatele
- **rovný přístup k uživatelům** – služby jsou poskytovány osobám bez ohledu na rasu, náboženské vyznání, národnost (v souladu s Listinou práv a svobod)
- **bezpečnost a odbornost** – při poskytování služby jsou dodržovány postupy bezpečnosti práce a služby jsou poskytovány kvalifikovanými zaměstnanci v souladu se zákonem o sociálních službách a jejich dalším vzděláváním
- **respektování individuality a projevů vůle uživatele** – předpokladem této zásady je dohoda mezi poskytovatelem a uživatelem o rozsahu poskytované péče, což je zaznamenáno v dokumentu Individuální plán služby
- **kvalita sociálních služeb** – předpokladem k naplňování kvality sociálních služeb je dodržování standardů kvality sociálních služeb organizace. Jejich dodržování je kontrolováno v souladu s organizační strukturou organizace

Tyto Informace pro uživatele služby navazují na Informace pro zájemce o službu. Oba dokumenty uschovejte, abyste v nich mohli najít potřebné informace. Pokud budete potřebovat cokoliv, v souvislosti se službou ozřejmit, kontaktujte nás – viz. 1.strana

Platnost dokumentu od 1.1.2024