



Pravidla poskytování pečovatelské služby

Platnost od 17. 7. 2017

Kontaktní telefony

Pevná linka KPS: 221 108 268 (po-pá 8:00 – 15:00)

Sociální pracovník: 602 952 500 (po – pá 8 – 16:00)

Koordinátor: 723 954 387

Pečovatelská Služba se poskytuje terénní formou v domácím, respektive přirozeném prostředí uživatele. Způsob poskytování služby je podrobně rozpracován v dokumentech poskytovatele, ve zřizovací listině, ve vnitřním řádu, v registraci soc. služby. Poskytovatel má zpracované pracovní postupy pro jednotlivé činnosti a úkony pečovatelské služby v samostatném dokumentu Pracovní postupy.

Sídlo poskytovatele je na adrese Platněřská ul. 4, Praha 1, PSČ 110 00. Kontaktním telefonem je číslo 221 108 268, další údaje je možno nalézt na stránkách www.pecovatelska-sluzba.com.

Poskytovatel má zpracovaný Etický kodex, kterým se řídí všichni pracovníci služby.

Poskytovatel umí poskytovat plnohodnotnou službu uživatelům se smyslovými a kombinovanými handicap.

Sociální šetření

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník, který se na základě rozhovoru domluví se zájemcem na návštěvě sociálního pracovníka a koordinátora služby. Jestliže je kapacita pečovatelské služby plně obsazena, nabídne sociální pracovník zájemci o službu zařazení na seznam čekatelů. V okamžiku, kdy se kapacita uvolní, sociální pracovník zájemce o službu kontaktuje a pokud jeho zájem stále trvá, domluví se na termínu sociálního šetření. První sociální šetření provede sociální pracovník v přirozeném prostředí zájemce. Při sociálním šetření sociální pracovník projednává se zájemcem jeho požadavky na službu, očekávání a osobní cíle, které jsou dosažitelné prostřednictvím sociální služby. Seznámí zájemce s jeho budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele pečovatelské služby budou vyplývat z uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Pokud sociální pracovník požádá o další sociální šetření, je uživatel povinen ho přijmout. Další sociální šetření by proběhlo nejdříve za půl roku od prvního sociálního šetření.

Křižovnická pečovatelská služba



Poskytovatel nabízí zájemci o službu při/před sociálním šetřením návrh písemné Smlouvy, Ceník a Pravidla pro poskytování služby. Z jednání je proveden zápis na formuláři Sociální šetření.

Sociální šetření lze udělat i ve zdravotnickém zařízení, do kterého se dostane uživatel, který už využívá KPS.

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník KPS je osoba, která je zodpovědná za individuální plánování uživatele, koordinaci poskytování služby s výjimkou rozpisů, eviduje informace, potřebné pro poskytování služby.

O personálním zajištění, tedy o určení konkrétního pracovníka v sociálních službách pro službu konkrétnímu uživateli rozhoduje koordinátor KPS pod vedením ředitele, snažíme se ale zohlednit rovněž přání uživatele a dle možností osobu pracovníka v sociálních službách neodůvodněně neobměňovat. Pokud sociální pracovník při sociálním šetření konstatuje, že je nutné službu zajistit dvěma pracovníky, musí uživatel umožnit poskytnutí služby oběma pracovníky. Cena zůstává nezměněna.

Vybrané konkrétní podmínky v poskytované službě

Pokud je při službě poskytován nákup, je uživatel povinný připravit předem seznam. Tento seznam může uživatel připravit písemně nebo ho může nadiktovat pečovateli na začátku služby.

Pokud uživatel požádá o velký nákup nebo doprovod týden dopředu, pečovatelská služba je povinna jej zajistit. Pokud klient o velký nákup, doprovod nebo o službu navíc požádá v kratším čase, než 1 týden, rozhodnutí o zajištění služby záleží na koordinátorovi a kapacitních možnostech.

Uživatel má právo požádat o konkrétní úkon přímo při vykonávání pečovatelské služby nebo změnit domluvený úkon na jiný, pokud se úkon stihne v dohodnutém čase.

Stížnosti

- K podání námětů, připomínek a stížností je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.
- Náměty, připomínky a stížnosti se mohou týkat nejen kvality, ale i způsobu poskytování sociálních služeb, podávají se písemně, ústně, telefonicky. Stížnosti mohou být zaslány také faxem, poštou na adresu KPS nebo emailem, případně přineseny osobně.
- Stížnost může být podána i anonymně.



- Uživateli je služba poskytována plnohodnotně a ve stejném rozsahu bez ohledu na podané stížnosti.
- Při nakládání se spisem stížnosti a při jejím šetření a vyřizování je povinnost pro všechny zúčastněné dodržovat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Každá stížnost uživatele či zaměstnance je řešena diskrétně, spravedlivě, efektivně oprávněnými osobami.
- Poskytovatel se snaží odstranit příčinu stížnosti, pokud to ale není v silách poskytovatele, může poskytnout základní sociální poradenství.

Komu a jak lze podnět, připomínku či stížnost podat

- osobně, v provozní době, kterémukoliv pracovníkovi v sídle poskytovatele na adrese Křižovnická pečovatelská služba, Platněřská 191/4, 110 00 Praha 1 - Staré Město,
- ústně kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele při poskytování služby,
- poštou na adresu Křižovnická pečovatelská služba, Platněřská 4, 110 00 Praha,
- elektronickou poštou na adresu divciskola@divciskola.cz,
- telefonicky na č. 221 108 268,
- faxem na č. 221 108 272,
- V zalepené obálce nadepsané KPS do vrátnice, Platněřská 191/4, 11000, Praha 1 (doručovatel stížnosti na vrátnici neuvádí jméno).
- Je-li stížnost podána ústně, musí být po vyslechnutí stěžovatele sepsána ve formě písemného záznamu, který je po přečtení nabídnut stěžovateli k podpisu. Záznam provede ten zaměstnanec, který stížnost přijal.
- Pracovník, který přijímá stížnost, důsledně dodržuje Etický kodex a Pravidla komunikace. Poskytovatel má pracovníka, který ovládá český znakový jazyk.

Práce se stížnostmi

- Všechny stížnosti doručené do KPS jakýmkoliv způsobem, jsou zapisovány do červeného sešitu na stížnosti, evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec poskytovatele.
- Po přijetí stížnosti bezodkladně informuje pověřený zaměstnanec poskytovatele koordinátora služby, sociálního pracovníka a ředitele organizace.

Křižovnická pečovatelská služba



- Poskytovatel řeší každou stížnost.
- Pracovník pověřený vyřízením stížností prošetří, na koho je stížnost podána a zda je oprávněná či nikoliv.
- Stížnosti, které spadají do kompetence jiných kontrolních orgánů státní správy, postupuje sociální pracovník těmto orgánům se souhlasem uživatele (např. Česká obchodní inspekce, Městská hygienická stanice apod.).
- Pracovník pověřený vyřízením stížností určí pracovníka, který bude stížnost řešit.
- Všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti je nutné prošetřit, posoudit a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřízení a prošetřovat je bez průtahů. Lhůta na vyřízení stížností je 30 dnů.
- Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dnů, rozhodne ředitel KPS o dalším postupu.
- Rozhodnutí o anonymní stížnosti, včetně řešení, je vyvěšeno na webových stránkách poskytovatele po dobu 30 dnů. Sociální pracovník odpovídá za vyvěšení a dodržení 30 denní lhůty.
- Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou teprve po přijetí nápravných opatření a po odeslání odpovědi na stížnost. Ředitel organizace je oprávněn stanovit odlišný postup řešení v případech, kdy poskytovatel z provozních, finančních nebo stavebních důvodů nemůže odstranit příčiny oprávněné stížnosti.

Na každou stížnost poskytovatel primárně odpovídá písemně. Nemá-li poskytovatel kontaktní adresu, nebo přeje-li si to uživatel, odpovídá jiným způsobem (mailem, telefonicky apod.).

Stížnost na pečovatelku vyřizuje sociální pracovník, stížnost na koordinátora nebo sociálního pracovníka vyřizuje ředitel KPS, stížnost na ředitele KPS vyřizuje zřizovatel Arcibiskupství pražské, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1.

Kontrolu vyřizování stížností provádí sociální pracovník služby 1x měsíčně a kontrolu potvrdí datem a podpisem v červeném sešitu na stížnosti. Zároveň informuje o průběhu stížností ředitele KPS.

Úhrada/Vyúčtování služeb

Cena pečovatelské služby se řídí platným ceníkem. Způsob vyúčtování a úhrady služeb je uveden ve Smlouvě, viz. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

Pokud má uživatel přeplatek za poskytované služby, na požádání je mu tato částka vrácena, jinak se převádí do dalšího měsíce.

Křižovnická pečovatelská služba



Služba se poskytuje podle stanovených podmínek. Uživatel může službu odvolat bez hrazení odvolané služby 2 pracovní dny a více před poskytnutím pečovatelské služby. Pokud je služba odvolána později, tj. v době menší, než 2 pracovní dny, je zpoplatněna dle ceníku. Prominutí poplatku za službu je možné jen se souhlasem ředitele na základě písemné žádosti. Odůvodněné prominutí poplatku je například možné v případě odvolání služby kvůli vážným a doloženým zdravotním důvodům.

Změna času a dne poskytování služby

Po dohodě poskytovatele s uživatelem může být změněna doba poskytování pečovatelské služby, na jiný čas a den, než je zaznamenáno ve Smlouvě. Pokud se změna dlouhodobě opakuje, je vyhotoven dodatek ke smlouvě, který podepíší obě smluvní strany. O všech mimořádných změnách vyhotoví sociální pracovník oznam, který se zakládá do složky uživatele za každý kalendářní měsíc.

Nouzové a havarijní situace

Postupy řešení vytípaných nouzových a havarijních situací

- Zpoždění pečovatelky - Pokud dojde k situaci, kdy pečovatelka přichází na službu se zpožděním větším než 10 minut, je povinna telefonicky informovat koordinátora, případně sociálního pracovníka či zavolat na pevnou linku KPS. Ten pak telefonicky informuje uživatele.
- Dotazy k poskytované službě – v případě dotazů souvisejících s poskytovanou pečovatelskou službou nebo požadavků na pečovatelskou službu (např. pečovatelka má při službě úraz), může uživatel volat koordinátorovi nebo sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby.
- Dopravní zácpa – Pokud pečovatelka dorazí na sjednanou službu k uživateli pozdě z důvodu dopravní zácpy, je služba o toto zpoždění zkrácena. Výjimku tvoří uživatelé, kde se poskytují tyto činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Tam se služba nekrátí.
- Nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby – Pečovatelky KPS jsou vybaveny mobilními telefony. RZP přivolají na tel. číslo 155 nebo 112. Pečovatelka o situaci informuje sociálního pracovníka KPS, sociální pracovník informuje blízkou nebo kontaktní osobu uživatele služby.
- Požár v bytě uživatele KPS - Pečovatelka ví, kde se v bytě nachází hlavní uzávěry plynu, vody, ... Při zjištění požáru nejprve pečovatelka hledá uživatele – křičí, volá. Uživatele z bytu dostane na bezpečné místo a zavolá neprodleně hasiče na tel. 150 nebo 112.

Křižovnická pečovatelská služba



- Uživatel služby neodpovídá na zvonění – Pečovatelka se zeptá u sousedů, neví-li, kde se uživatel zdržuje. Nedostane-li odpověď, zavolá sociálnímu pracovníkovi, aby informoval blízkou či kontaktní osobu uživatele služby. Sociální pracovník si u kontaktní osoby ověří, jestli má být uživatel doma. Postupuje podle dohody s kontaktní osobou.

a) Uživatel podepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Pečovatelka může byt otevřít s vědomím sociálního pracovníka. V ideálním případě si pečovatelka pozve svědka odemknutí (domovníka, souseda) a společně se podívají do bytu.

b) Uživatel nepodepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Má být v uvedenou dobu doma, neuvedl žádnou kontaktní osobu, pečovatelka volá sociálnímu pracovníkovi a dále postupuje podle jeho pokynů, např. po vzájemné domluvě volá Policii ČR na tel. čísle 158 nebo 112, která zajistí otevření bytu za přítomnosti svědka a pořídí o tom zápis.

c) V případě, že za dveřmi pečovatelka slyší škrábání, bouchání nebo obdobné zvuky, které chápe jako volání o pomoc, má-li klíče, odemkne, nemá-li klíče, volá Policii ČR 158.

- Z bytu uživatele je cítit plyn – Pečovatelka zabouchá na dveře, aby uživatel otevřel, nepodaří-li se to, přivolá hasiče na tel. č. 150 nebo 112 a informuje sociálního pracovníka KPS. Pokud má klíče od bytu, může je použít dle formuláře o předávání klíčů viz. bod 6.
- Poškození majetku uživatele služby – Způsobenou škodu nahlásí pečovatelka uživateli a omluví se. Dále informuje sociálního pracovníka KPS, který s ní sepíše zápis. Odpovědnost KPS vůči uživateli PS se posuzuje podle občanského zákoníku, odpovědnost pečovatelky vůči zaměstnavateli podle pracovněprávních předpisů. V případě nižší škody se pečovatelka domluví na náhradě.

Na starožitnosti pečovatelky nesahají. Uživatele o tomto pravidle předem informují.

- Uživatel pod vlivem návykových látek

a) Uživatel je klidný - služba proběhne běžným způsobem.

b) Uživatel není schopen řídit službu – pečovatelka službu ukončí, informuje sociálního pracovníka a odejde.

c) Uživatel je agresivní - Pečovatelka v takovém případě službu neposkytne a odejde. Informuje sociálního pracovníka.

- Pád uživatele při výkonu KPS

a) Není ohroženo zdraví ani život uživatele - pečovatelka postupuje dle pokynů uživatele. Vytvoří záznam o události a informuje kolegyni, která nastupuje následující službu.

Křižovnická pečovatelská služba



b) Je ohroženo zdraví nebo život uživatele – pečovatelka poskytne první pomoc a má-li podezření na úraz (bolesti, bezvědomí) zavolá RZP a informuje sociálního pracovníka KPS, který informuje kontaktní osobu.

- Pečovatelka ztratí klíče od bytu uživatele KPS – Klíče uživatelů, které organizace používá při poskytování služby, nejsou označeny identifikačními údaji, jsou anonymní. Při ztrátě zajistí pečovatelka bezodkladně výměnu zámku – hradí poskytovatel. Organizace s pracovníkem řeší náhradu škody v případech, že došlo ke ztrátě druhých klíčů během 1 roku (1. ztrátu klíčů řeší poskytovatel na svoje náklady). Pečovatelka si bere/vrací klíč pouze na předem domluvenou službu.
- Uváznutí uživatele KPS ve výtahu – Pečovatelka zavolá vyprošťovací službu a snaží se uživatele uklidnit a udržet s ním hovor do příjezdu této služby. Postupuje podle pokynů uživatele.
- Službu chce řídit jiná osoba než uživatel – např. dcera chce donést nákup pro sebe; pečovatelka požadavky na službu pro jiné osoby musí odmítnout; pokud se požadavek opakuje a pečovatelka neumí odmítnout, volá sociálního pracovníka
- Snížení kapacity z důvodu nemoci, přírodní katastrofy, epidemie – služba primárně zajistí uživatele, kde poskytuje hygienu a stravu a sociální pracovník nebo koordinátor jedná s ostatními uživateli o alternativním zajištění péče (zajištění rodinou, zkrácení služby, přesun služby)

Pokud má uživatel zájem, může obdržet plnou verzi dokumentu Nouzové a havarijní situace.

Pravidla poskytování pečovatelské služby obsahují 7 stran.