 ***Vnitřní Pravidla stanovená***

***poskytovatelem pro poskytování***

***Pečovatelské služby Nová Paka***

Pečovatelská služba je terénní sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodů věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba je součástí Ústavu sociálních služeb města Nové Paky, jejímž zřizovatelem je město Nová Paka. Služby jsou poskytovány dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a platné vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách.

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu klientům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Služba zajišťuje takovou péči uživatelům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít ani veřejné služby pro jejich nedostupnost – např. veřejné vývařovny obědů, úklidové firmy.Rozsah a forma pomoci prostřednictvím naší služby zachovává lidskou důstojnost a vychází z individuálních potřeb klienta. Pomoc musí působit aktivně, služba je směřována k zachovávání a podpoře samostatnosti uživatele služby, se snahou co nejdéle zachovat dosavadní způsob života.

Základní činnosti prováděné pečovatelskou službou jsou definovány zákonem, poskytují se ve vymezeném čase v domácnostech klientů, zajišťují se **v rozsahu úkonů, které stanoví sazebník úkonů schválený Radou města Nové Paky.** Fakultativní úkony jsou tzv. doplňkové činnosti. Poskytovatel nabízí tyto služby svým klientům jako úkony nad rámec svých základních činností (úkonů) v případě, kdy to umožňuje provoz služby. Není proto možné nasmlouvat si pouze fakultativní úkon.

**Pravidla zajišťování péče**

1) Pečovatelská služba (dále jen PS) se při poskytování služeb svým klientům řídí standardy kvality sociálních služeb, metodickými pokyny a schválenými provozními řády v našem zařízení.

2) Sjednané služby jsou klientům poskytovány **v pracovních dnech Po - Pá v době od 7,00 – 19,00 hod., o sobotách, nedělích od 8,00 – 19,00 hod., o státních svátcích od 8,00 – 16,30 hod.** Službu poskytujeme na území mikroregionu „Novopacka“ (Nová Paka, Stará Paka a jejich spádových obcích).

Dle prováděcí vyhlášky dovoz nebo donáška oběda patří mezi základní činnosti pečovatelské služby, které nemusí být poskytovány. Dovoz nebo donášku oběda proto zajišťujeme pro naše uživatele omezeně, dle provozních možností a kapacity služby, dle provozních možností a kapacity kuchyně ÚSSM. Pečovatelská služba je prioritně služba sociální péče, v případě potřeby předáváme zájemcům kontakty na komerční stravovací služby. Úklidy, doprovody, nákupy a pochůzky, celkovou koupel v domácnosti a dohledy lze v době od 10,30 hod. do 14,00 hod. poskytovat pouze tehdy, pokud to umožní provozní podmínky organizace. V té době probíhají úkony spojené s rozvozem nebo donáškou oběda do domácností klientů. Podrobné informace jsou uvedeny v garantované nabídce služeb. Při odpolední službě tj. od 15:30 hod., o víkendech a svátcích se zajišťují pouze vybrané úkony. Podrobné informace jsou uvedeny v garantované nabídce služeb.

3) Rozsah služeb je sjednán individuálně dle aktuální potřeby klienta s přihlédnutím na možnosti poskytovatele a je stanoven ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Rozsah, četnost a čas určený na provedení úkonů je upřesněn v individuálním plánu klienta. 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, zaokrouhlený na 10 minut), dále upravuje vzájemné vztahy při poskytování pečovatelské služby (označení smluvních stran, rozsah a druh sociální služby, místo poskytované služby, výše úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, zvláštní ujednání, výpovědní lhůty a důvody, dobu platnosti smlouvy).

4) Obědy pro klienty PS se vaří v kuchyni Domova pro seniory. Obědy se rozvážejí v časovém rozmezí od 11,30 do 14,00 hodin. Jednotlivé porce oběda jsou uživatelům služby přepravovány v tzv. termonádobách, které jsou majetkem ÚSSM. Každému klientovi jsou zdarma zapůjčeny 2 ks termonádob, které jsou označeny jeho jménem. Uživatel služby proto vždy při dovozu/donášce oběda předá pečovatelce prázdnou termonádobu s jídlonosičem z předešlého dne. Cena stravného (oběda) není součást základních ani fakultativních úkonů pečovatelské služby, je proto uvedena zvlášť. Vychází z aktuální cenové kalkulace kuchyně ÚSSM – Domova pro seniory, schválená Radou Města Nová Paka. Při jednání se zájemcem o službu je budoucí uživatel vždy seznámen s aktuální cenou stravného (oběda). Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhradu za stravné (oběd), kterou stanoví vývařovna ÚSSM Nová Paka. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele/ku informovat vždy písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nové úhrady. Pravidla pro přihlašování obědů jsou uvedena ve Specifikaci jednotlivých úkonů – Donáška a dovoz jídla. Změnu v případě odebírání obědů (odhlášení oběda) je nutné nahlásit 2 dny předem koordinátorce provozu popř. službu konající pečovatelce. **Peníze za odebrané obědy se platí vždy v rámci vyúčtování úkonů za poskytnuté služby za uplynulý měsíc (zpětně).**

5) **Úhrada za poskytované služby je účtována klientům vždy za uplynulý měsíc** dle Sazebníku úhrad schváleného Radou města Nové Paky. Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům základní úkony vyjmenované v § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a upřesněné v § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Kromě základních úkonů poskytuje pečovatelská služba další fakultativní (doplňkové) úkony. Úhrada za poskytování jednotlivých úkonů je uvedena jako hodinová sazba (částka), sazba za poskytnutý úkon nebo za 1 kg suchého a vyžehleného prádla. **Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění.** **Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Čas úkonů je zaznamenáván elektronickou čtečkou a je zaokrouhlován na 10 minut.** Fakultativní (doplňkové) služby lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz organizace. V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pečovatelky najednou, poskytovatel účtuje práci obou pečovatelek v závislosti na skutečně stráveném čase na poskytnutí tohoto úkonu. V případě pomoci s osobní hygienou, pokud je s ohledem na stavu uživatele nutná pomoc 2 pečovatelek, úkon se účtuje pouze jednou. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za uplynulý kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Uživatel služby je povinen zaplatit za sjednané služby dle platného sazebníku úkonů, dle předloženého vyúčtování služeb včas, dle sjednaného způsobu úhrady vždy nejdéle do 20. dne v měsíci za uplynulý kalendářní měsíc.

Úhrada za poskytování pečovatelské služby – sazebník úkonů, je veřejně přístupný, je nedílnou součástí informací o poskytované službě a je předán v písemné podobě zájemci o službu již při samotném jednání se zájemcem o službu.

Dle právních předpisů platných ode dne: 1. 1 .2023 u klientů závislých na pomoci druhé osoby, kteří potřebují péči v rozsahu převyšujícím 80 hodin měsíčně, se úhrada za hodinovou péči snižuje. V praxi to znamená, pokud uživatel/ka služby vyčerpá u jednoho druhu služby více jak 80 hodin poskytnuté péče v základních činnostech měsíčně, sazba za hodinovou úhradu za poskytnutou péči v základních činnostech je snížena. Více je uvedeno v aktuálním sazebníků úkonů.

V případě změny sazebníku úkonů je poskytovatel povinen informovat uživatele služby písemně minimálně 14 kalendářních dnů předem před nabytím účinnosti nových úhrad.

6) **Služby – nasmlouvané úkony v domácnosti - se provádějí pouze za přítomnosti uživatele, to se týká i úkonu dovozu nebo donášky oběda. Vzhledem k účelu poskytování služeb sociální péče, kam pečovatelská služba spadá, je osobní předání oběda logickým smyslem kontroly stavu uživatele, že je v pořádku.** V opačném případě si uživatel služby může zajistit komerční službu, která provozuje komerční rozvoz jídel z vývařoven, jídelen či restaurací. Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné při donášce nebo dovozu oběda jídlonosiče s obědem dát na předem dohodnuté místo, bez osobního převzetí uživatelem služby.

7) Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném pro poskytování kvalitních a bezpečných služeb v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zpracovávat osobní údaje klienta a bezpečně je uchovávat. Uživatel/ka má možnost udělení souhlasu s předáváním informací o své osobě. Poskytovateli předá údaje o vybrané kontaktní osobě (rodinný příslušník, přítel, známý atd.) za účelem předávání nezbytných informací o své osobě, které se poskytovatel dozví v rámci poskytování sociální služby (např. náhlého zhoršení zdravotního stavu, řešení nouzové nebo havarijní situace, hospitalizace do nemocnice atd.). Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví našich uživatelů, jsme vázáni ohlašovací povinností.

8) Poskytovatel je povinen jednat vůči klientovi při poskytování úkonů PS čestně a poctivě, dodržovat právní, etické a společenské normy, nedopouštět se jakéhokoliv jednání, jež by svými důsledky znamenalo diskriminaci klienta. Službu poskytujeme způsobem, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a důstojnosti člověka, ideálně s využitím dalších zdrojů veřejných, zdravotních, materiální pomoci, včetně možné pomoci vlastních zdrojů - rodiny nebo přátel. Služba by nikdy neměla působit proti zachovávání soběstačnosti, při výkonu péče proto zapojujeme klienta a pracujeme s jeho spoluúčastí.

9) Poskytovatel je povinen vyřizovat dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností stížnost uživatele proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb.

10) Poskytovatel zabezpečí poskytování PS odborně způsobilým personálem.

11) Poskytovatel může odmítnout poskytování sociální služby pokud:

a) neposkytuje sociální službu, o kterou klient žádá

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou klient žádá

c) osoba nemá trvalé bydliště v regionu Nová Paka, Stará Paka a jejich spádových obcí

d) zdravotní stav osoby, která o poskytnutí sociální služby žádá, vyžaduje nepřetržitou péči (nejsme schopni zajistit)

e) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

12) Zájemce o službu je povinen poskytnout pověřenému pracovníkovi veškeré údaje potřebné k objektivnímu posouzení žádosti o zavedení pečovatelské služby, bere na vědomí, že vyřízení požadavku o poskytování PS vyžaduje šetření pověřeného pracovníka v místě bydliště tzv. sociální šetření.

13) **Uživatel je povinen nahlásit neprodleně každou změnu podstatnou pro poskytování pečovatelské služby – hospitalizace, závažné skutečnosti týkající se infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována.** Tuto informaci neprodleně nahlásí PS osobně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby ji ohlásí pečovatelce. V tomto případě pak poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, případně rozsah poskytované péče omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum.

14) Uživatel bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a obytných místností, které prokazatelně užívá, a nebudou poskytovány další osobě.

15) Uživatel si je vědom, že v případě potřeby může žádat o úpravu smlouvy – např. rozšíření smlouvy o další úkony. O změnu úkonů ve smlouvě může uživatel služby požádat přímo pečovatelku, která předá informaci sociální pracovnici, popř. může sám oslovit sociální pracovnici na tel.: 608 764 502 popř. koordinátorku služby na tel.: 770 189 345.

16) Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu nejpozději 2 hodiny před začátkem plánované poskytování této služby (s výjimkou dovozu nebo donášky obědů) pečovatelce, popř. zatelefonováním koordinátorce pečovatelské služby tel.: 770 189 345. Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pečovatelka přijede zbytečně, bude účtován základní poplatek odpovídající ceně nasmlouvané péče. Poplatek uživatel neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování.

17) Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně – doprovody k lékařům, nákupy, pochůzky atd., jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání: **doprovody a pochůzky minimálně** **2 pracovní dny předem do 14,00 hod., nákupy minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.** Vše je řešeno s uživatelem individuálně, dle provozních podmínek služby.

18) Uživatel se musí chovat způsobem neohrožující práva pracovnic/íků PS a zachovávat pravidla slušného chování. Poskytovatel služby může vypovědět Smlouvu z důvodu, jestliže způsob chování a jednání uživatele služby k pečovatelce, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí (např. vulgarismy, alkoholismus, nikotinismus, sexuální obtěžování atd.).

19) Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zabezpečit psa nebo drobná domácí zvířata, zabezpečit přístupovou cestu k domu, v případě potřeby přímé komplexní péče na lůžku popř. v případě podstatně omezené hybnosti zajistit polohovací lůžko přístupné z obou stran, popř. zvedací zařízení, popř. další kompenzační pomůcky, zajistit minimální prostor pro odložení osobních věcí pečovatelky v domácnosti. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat. Pečovatelky zajišťují sjednané úkony vždy v přítomnosti uživatele/lky v jeho domácnosti.

20) Uživatel/ka poskytne pečovatelce veškeré potřebné prostředky nutné k provedení sjednaného úkonu v místě bydliště (např. pomoc s běžnou hygienou: hygienické potřeby – sprchový gel, mýdlo, žínky, ručníky, případně masti k aplikaci na kůži, při běžném úklidu domácnosti: poskytnutí úklidových prostředků – kbelík, hadr na podlahu popř. funkční mop, saponáty, funkční vysavače atd.). Pečovatelky nejsou oprávněny provádět jakékoli odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které pečovatelka zjistí, upozorní uživatele/lku. V případě, že se jedná o závažnou závadu s možností ohrožení zdraví či života, je klient na vše upozorněn, úkon se neprovádí do doby odstranění závady.

21) V případě, že je uživatel/ka inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice) nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování lidské důstojnosti uživatele/ky, ochrana práv uživatelů/lek a předcházení negativního hodnocení uživatelů/lek a hodnocení práce pečovatelek ze strany veřejnosti.

22) Uživatel/ka si je vědom, že může službu ukončit kdykoliv, na vlastní žádost, ústně nebo písemně, bez udání důvodu.

23) Uživatel služby si je vědom, že může podat stížnost na kvalitu poskytované služby.

Aktualizace dne: 20. 3. 2024

Platnost od 29. 3. 2024

Zpracovala: Bc. Skořepová Zdeňka, Nálevková Ludmila