



DOMOV SENIORŮ JENŠTEJN, poskytovatel sociálních služeb
250 73 Jenštejn Vinořská 78 info@dsjenstejn.cz tel.: 286851150

Pečovatelská služba

Vnitřní pravidla poskytování služeb

III. vydání ze dne 1.1.2020

Obsah:

Obsah:	2
I. Úvodní ustanovení	3
1. Poslání	3
2. Cíl	3
3. Komu je služba poskytována	3
4. Kontaktní a další identifikační údaje	3
II. Rozsah poskytované sociální služby.....	4
1. Formy pečovatelské služby	4
2. Základní poskytované úkony, sazba	4
3. Zabezpečení přístupu.....	5
4. Klíče od bytu/domu.....	5
5. Kontaktní osoby.....	5
6. Řešení krizových situací.....	5
7. Platba za služby, určení její výše a vyúčtování.....	6
8. Ukončení platnosti smlouvy.....	6
9. Podněty, stížnosti	7
III. Závěrečná ustanovení.....	8

I. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby vycházejí ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, dále ze znění vyhlášky č.505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, dále ze zřizovací listiny a organizačního řádu Domova seniorů Jenštejn, poskytovatele sociálních služeb, příspěvkové organizace Středočeského kraje (dále jen Poskytovatel). Vnitřní pravidla popisují poskytované služby a vymezují práva a povinnosti uživatele služeb (dále jen Klient).

1. Poslání

Posláním Pečovatelské služby poskytované Domovem Seniorů Jenštejn je umožnit Klientovi zůstat co možná nejdéle v jeho přirozeném sociálním prostředí.

2. Cíl

Cílem naší pečovatelské služby je pomoci klientovi v činnostech, které již nezvládá, podporovat jeho soběstačnost a umožnit mu tak v nejvyšší možné míře, zachovat jeho dosavadní způsob života.

3. Komu je služba poskytována

Pečovatelská služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Dále rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

4. Kontaktní a další identifikační údaje

Domov seniorů Jenštejn, poskytovatel sociálních služeb

Vinořská 78

250 73 Jenštejn

IČO: 712 29 108

Tel: 286 851 150

www.psenstejn.cz

info@psjenstejn.cz

Bankovní spojení: Komerční banka č.ú.: 35 – 405 981 0217 / 0100

II. Rozsah poskytování sociální služby

1. Formy pečovatelské služby

Ambulantní pečovatelská služba je poskytována v budově organizace. Jedná se zejména o poskytnutí stravy (oběd), poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a pomoc při osobní hygieně (asistence).

Terénní pečovatelská služba je poskytována v domácnosti Klientů a zahrnuje následující úkony.

2. Základní poskytované úkony

Pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu zahrnuje:

- a) *Pomoc při podávání jídla a pití.*
- b) *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.*
- c) *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.*
- d) *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.*

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu zahrnuje:

- a) *Pomoc při úkonech osobní hygieny.*
- b) *Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.*
- c) *Pomoc při použití WC.*

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy zahrnuje:

- a) *Zajištění vhodné stravy.*
- b) *Dovoz nebo donáška jídla.*
- c) *Pomoc při přípravě jídla a pití.*
- d) *Příprava a podání jídla a pití.*

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- a) *Běžný úklid a údržba domácnosti.*
- b) *Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování.*
- c) *Donáška vody.*
- d) *Topení v kamnech včetně donášky topiva.*
- e) *Běžné nákupy a pochůzky.*
- f) *Velké nákupy, např. týdenní nákup apod.*
- g) *Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla.*

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) *Doprovod k lékaři, na instituce, úřady.*

3. Zabezpečení přístupu

Klient je povinen zajistit pro pracovníky pečovatelské služby bezpečný přístup do domu a odstranit možné překážky (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu apod.) a zajistit prostředí pro bezpečný výkon práce.

Na žádost pracovníků je Klient povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo jejich bezpečí při výkonu činnosti.

Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

4. Klíče od bytu/domu

Na způsobu užívání klíčů se domluví Klient s pracovníky pečovatelské služby. Souhlas s předáním klíčů musí Klient podepsat do určeného formuláře. Pokud Klient není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče kontaktní osobě, nebo klíče zabezpečí v kanceláři pečovatelské služby.

5. Kontaktní osoba

Při sjednávání péče by měl každý Klient uvést kontaktní osobu, které je pracovník pečovatelské služby oprávněn poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Pokud je Klient náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně, je kontaktní osoba oprávněna převzít klíče od domu/bytu a vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku).

Pokud si Klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to ve Složce klienta zaznamenáno.

6. Řešení krizových situací

Klient neotevívá při sjednané návštěvě

V případě, že Klient při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život Klienta, je ihned informována kontaktní osoba. Pokud není možné spojit se s uvedenou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Je proto v zájmu Klienta ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pracovníkům nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost.

Obvinění z krádeže

Pokud je některý pracovník pečovatelské služby obviněn Klientem z krádeže peněz či věci, obviněný pracovník ihned zavolá svého nadřízeného. Ten se následně s Klientem domluví na způsobu prošetření.

7. Platba za služby, určení její výše a vyúčtování

Výše úhrady Klienta se stanovuje na základě vyúčtování poskytovaných služeb dle platného Ceníku služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně upravovat ceny za poskytované služby, a to v souladu s příslušnými zákonnými předpisy. V případě změny cen služeb je Klient o změně informován nejméně

1 měsíc před nabytím účinnosti této změny. Vyúčtování platby probíhá nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Poskytovatel současně vystaví Klientovi přehled poskytnutých úkonů za uplynulý měsíc s celkovou částkou. Na požádání lze zaslat Klientovi či jeho rodině doklad o vyúčtování (např. fakturu) na uvedenou adresu, případně elektronicky. Splatnost vyúčtování je stanovena do konce měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty. Platba za služby se provádí měsíčně, a to způsobem, který si Klient zvolí (převodem na účet Poskytovatele, v hotovosti v místě bydliště nebo v pokladně Poskytovatele).

Bankovní spojení: Komerční banka č.ú.: 35 – 405 981 0217 / 0100

8. Ukončení platnosti smlouvy

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází vypovězením smlouvy, které musí být vždy provedeno písemnou formou. Klient může tuto smlouvu vypovědět kdykoliv, bez udání důvodů.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) V případě odstěhování Klienta z místa trvalého bydliště do nového působiště, které je mimo dosah působnosti Poskytovatele a sám předem neukončí poskytování sjednaných služeb.
- b) Jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dnů, případně opakovaná nedodržení splatnosti úhrady.
- c) Jestliže Klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby.
- d) Jestliže se Klient chová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jeho důstojnosti.
- e) Jestliže zdravotní stav Klienta ohrožuje pracovníka pečovatelské služby.
- f) Jestliže Klient nevyužil poskytnutí žádného z úkonu po dobu delší než 6 měsíců.
- g) Jestliže Klient nesouhlasí se změnou Ceníku pečovatelských úkonů, se kterým byl Poskytovatelem seznámen s předstihem před nabytím jeho účinnosti. Oznámení o změně cen za služby se provádí nejméně 1 měsíc před účinností nových cen.
- h) Úmrtím Klienta platnost smlouvy zaniká.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.

9. Podněty, stížnosti

Pokud má Klient dojem, že poskytované služby neodpovídají dohodnutým podmínkám nebo jeho představám, může pomoci nápravě podáním podnětu nebo stížnosti.

Stížnost či podnět může podat:

- a) Klient
- b) Zákonný zástupce klienta
- c) Osoba blízká (v případě, že Klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel)
- d) Osoba zmocněná klientem
- e) Klient či osoba blízká – anonymně

Formy podání podnětů a stížností:

- a) Ústní – sdělení stížnosti klíčovému pracovníkovi PS, který stížnost předá sociální pracovníci. Nebo stížnost sdělí přímo v Domově seniorů – v kanceláři sociální pracovnice či ředitele Organizace.
- b) Telefonická – na čísle sociální pracovnice: +420 602 114 886
- c) Písemná – předání sepsané stížnosti klíčovému pracovníkovi či jinému pracovníkovi pečovatelské služby, který písemnou stížnost předá sociální pracovníci. V Domově jsou k tomuto účelu k dispozici 4 schránky označené jako „Schránky pro podání podnětů a stížností“, umístěné u informačních nástěnek a 1 schránka umístěna vně budovy u vstupu do Domova. Schránky jsou vybírány 1 – 2x týdně.
Dále na adresu: Domov seniorů Jenštejn, Vinořská 78, 250 73 Jenštejn
- d) Elektronická – e-mail: info@dsjenstejn.cz

Poskytovatel při projednávání stížností:

- a) Navrhuje stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- b) Postupuje tak, aby stížnost byla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.
- c) Vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.
- d) Umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

- e) Závěrem šetření stížnosti je výrok – oprávněná, nebo neoprávněná. Pokud je stížnost vyhodnocena jako oprávněná, je stěžovatel informován o krocích poskytovatele směřujících k předcházení opakování prošetřené situace.
- f) O závěrech šetření stížnosti je informován Klient požadovanou formou sepsanou v podané stížnosti (ústně, písemně, elektronicky apod.)
- g) Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může se obracet na příslušné správní orgány.

Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány:

Krajský úřad Středočeského kraje
Odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha 5
Telefon vedoucího odboru: 257 280 286

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1
128 00 Praha 2
Telefon: 221 922 248

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
Telefon: 542 542 111
podatelna@ochrance.cz
datová schránka jz5adky.

III. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla poskytování pečovatelské služby nabývají účinnosti dnem 1.1.2020 a jsou pro Klienty závazná ode dne podepsání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Vnitřní pravidla služby jsou pro Klienty služby závazná ode dne seznámení.

V Jenštejně 30.12.2019

Mgr. Jiří Ploner, ředitel organizace