

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí

- 1) Pečovatelská služba se poskytuje jako terénní služba občanům žijícím na území města Suchdol nad Lužnicí, tedy osobám žijícím zpravidla osaměle v jejich domácnostech, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám třemi a více dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.
- 2) Pečovatelská služba se poskytuje na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a na základě aktuálního Ceníku úhrad za pečovatelské služby schváleného Radou města Suchdol nad Lužnicí.
- 3) Pečovatelská služba se poskytuje v pracovní dny v době od 7,00 hodin do 15,30 hodin s výjimkou státních svátků a víkendů. Konkrétní čas, četnost a rozsah služeb je s uživatelem sjednán individuálně a lze ho upravovat dle jeho aktuálních potřeb. Rozvoz obědů je realizován s ohledem na provoz školní jídelny v době od 11,15 – 13,30 hodin.
- 4) Pečovatelka vede záznamy o prováděných službách, kde jsou přesně vypsány položky za služby. Pokud si bere pracovnice finanční zálohu, bere si ji proti podpisu klienta, dále jsou všechny položky zaznamenány v „Potvrzení o úhradě poskytnutých sociálních služeb“. Přihlášení a odhlášení obědů má možnost klient 1 den dopředu.
- 5) Do 10. dne následujícího měsíce předloží uživateli doklad o provedených úkonech a výši úhrady, kterou uživatel uhradí v hotovosti pečovatelce a to nejpozději do konce téhož měsíce. Tuto úhradu může provést také na pokladně Městského úřadu Suchdol nad Lužnicí.
- 6) Uživatel uvede v individuálním plánu kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod. Dále je kontaktní osoba informována, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat

s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), v tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup.

- 7) Pracovnice pečovatelské služby vlastní jen ve výjimečných případech klíč od bytu klienta, např. pokud to vyžaduje jeho zdravotní stav. V tomto případě je podepsáno prohlášení o půjčení klíče, které je založeno v klientově spise. Při vstupu do bytu se pracovnice vždy ohlásí domluveným signálem – např. zazvoní a pak odemýká.
- 8) Pečovatelka je povinna zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděla v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby a pro účely anonymního statistického zpracování, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.
- 9) Uživatelé mají právo v případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby si stěžovat. V sídle pečovatelské služby v budově Městského úřadu (nám. T. G. Masaryka 9, Suchdol nad Lužnicí), je vedena kniha stížností. Klient má možnost podat stížnost na kvalitu poskytovaných úkonů, chování pracovnice pečovatelské služby atd., u tajemníka města. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit na starostu města. Klient je o výsledku a nápravě informován do 15 dnů od podání stížnosti, při projednávání složitější stížnosti, lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dnů. Podrobný postup je uveden ve standardech kvality sociálních služeb.
- 10) S každým uživatelem pečovatelské služby je tvořen individuální plán s ohledem na jeho zdravotní stav, možnosti, dle jeho přání, osobních cílů, potřeb. Kopii individuálního plánu má uživatel k dispozici. V případě potřeby má právo nahlédnout do individuálního plánu kterákoliv osoba, kterou uživatel písemně určí.
- 11) Pečovatelská služba není poskytována při nedostatečné kapacitě k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá, při nesplnění věkové hranice poskytované služby, při karanténě nařízené při přenosné chorobě a při onemocnění touto chorobou, při chronickém alkoholismu a jiné toxikomanii, pokud osoba ohrožuje svým jednáním sebe a jiné osoby, osobám, které ohrožují sebe nebo svoje okolí v důsledku agresivity, při dlouhodobější nespolupráci klienta (neotvírá, odchází

z domu v době poskytování služby, nepřizpůsobí domácí prostředí vstupu druhé osoby), při změně zdravotního stavu uživatele vyžadujícího trvalé odborné ošetřování zdravotním personálem nebo ošetření a obsluhu jinou osobou po dobu 24 hodin denně nebo osoby vyžadující trvalý dohled.

- 12) Pracovnice pečovatelské služby se musí k pečovaným osobám chovat takovým způsobem, aby nedocházelo ke snížení jejich důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby na území Města Suchdol nad Lužnicí jsou platná od 1.1.2009 a jsou určena výhradně pro potřeby Pečovatelské služby Města Suchdol nad Lužnicí.