



Obec Dětmárovice
Dětmárovice čp. 27, 735 71 Dětmárovice
e-mail: obec@detmarovice.cz, tel.: 596 540 140

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Kontaktní údaje:

- *Podání žádosti o poskytnutí pečovatelské služby*
- *Informace o poskytování pečovatelské služby*
- *Informace o domech s pečovatelskou službou*

Adresa: Obecní úřad Dětmárovice

čp. 27

735 71 Dětmárovice

E-mail: socialni@detmarovice.cz

Tel: 596 540 143

www.detmarovice.cz/socialni

Pracoviště:

Adresa: Dům s pečovatelskou službou

čp. 670

735 71 Dětmárovice

Tel: 596 544 282

Adresa: Dům s pečovatelskou službou

čp. 960

735 71 Dětmárovice

Tel: 596 550 176

Obsah

	Str.
1 Cíle, poslání a zásady, poskytované pečovatelské služby	str. 3
2 Ochrana před předsudky a negativním hodnocením	str. 4
3 Ochrana základních lidských práv a svobod	str. 4-5
4 Střet zájmů – poskytovatel/uživatel	str. 6-7
5 Přijímání darů	str. 8
6 Rozsah a popis jednotlivých úkonů poskytované služby	str. 8-11
7 Možnosti a podmínky poskytování pečovatelské služby	str. 11-12
8 Způsob podání žádosti a jednání se zájemcem o službu	str. 13
9 Odmítnutí zájemce	str. 14
10 Uzavírání smluv	str. 14-15
11 Plánování, průběh a hodnocení poskytování peč. služby	str. 15
12 Vedení a evidence dokumentace uživatelů	str. 16
13 Vyřizování podnětů, připomínek a stížností uživatelů	str. 16-17
14 Materiální, technické a hygienické zajištění služby	str. 18
15 Nouzové a havarijní situace	str. 18-20
16 Zjišťování spokojenosti uživatelů, zvyšování kvality	str. 20-21

1. CÍLE, POSLÁNÍ A ZÁSADY POSKYTOVÁNÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

a) *Cíle pečovatelské služby*

- Zajištění co nejdelšího možného pobytu uživatele v jeho přirozeném sociálním prostředí a oddálení umístění do pobytových zařízení sociálních služeb.
- Poskytování pečovatelské služby tak, aby byly naplňovány cíle a přání uživatele a nedocházelo k ukončování smluvního vztahu z důvodu nespokojenosti s poskytovanou pečovatelskou službou.
- Prohlubování a udržování odbornosti pracovníků pečovatelské služby účastí na seminářích a školení.
- Podpora rodinám, které pečují o osoby s vyšším stupněm závislosti.
- Pečovatelská služba usiluje o to, aby uživatel:
 - mohl projevit svou osobnost a naplnit své potřeby a osobní cíle
 - s pomocí pečovatelské služby zvládal každodenní činnosti, které z důvodu věku, nebo zdravotního stavu není schopen zvládat sám
 - setrval co nejdéle v domácím prostředí a zachoval si tak soukromí, navyklý způsob života a kontakt s rodinou a kamarády
 - byl spokojen s poskytováním pečovatelské služby.

b) *Poslání pečovatelské služby*

Naším hlavním posláním je příchod za uživatelem do jeho domácího prostředí. V jeho domácnosti poskytovat službu, a to na základě individuálních potřeb. Jedná se o komplex služeb, které pomáhají zajistit životní potřeby uživatelů, jako jsou stravování, oblékání, hygiena, zachování základních životních návyků a ostatní potřeb. Službu lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

c) *Zásady poskytování pečovatelské služby*

- Respektovat osobnost i soukromí uživatelů, jejich vůli, přání, jejich životní styl.
- Dodržovat individuální přístup ke každému uživateli, zohledňovat jeho potřeby, možnosti a schopnosti.
- Pomáhat a podporovat je v těch oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují a zachovávat jejich svobodnou vůli při řešení každodenních problémů.
- Hledat spolu s uživatelem optimální řešení jeho nepříznivé situace, motivovat ho k samostatnému stanovení cíle služby a plánování průběhu služby.
- Vytvářet podmínky a prostor pro udržení tělesných a duševních schopností
- Umožňovat a podporovat stávající kontakty uživatelů a zapojení do společnosti podle jejich vůle, možností a schopností.
- Dbát na týmovou práci a kvalitní vzájemnou komunikaci.
- Vyvíjet službu tak, aby co nejvíce vyhovovala požadavkům a potřebám uživatelů
- Poskytovat službu osobám bez ohledu na rasu, náboženské vyznání, národnost (v souladu s Listinou práv a svobod).

2. OCHRANA PŘED PŘEDSUDEKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM

Forma nejčastějších předsudků:

- předsudky sociální a náboženské
- předsudky v souvislosti s věkem
- předsudky spojené s příslušností k pohlaví
- předsudky rasové

Pracovník poskytující PS se vyvaruje zlehčujících poznámek a jiných projevů souvisejících s určitým předsudkem. Rovněž se vyvaruje i komentářů k politické či náboženské orientaci uživatele.

3. OCHRANA ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD

Poskytovatel pečovatelské služby dbá o to, aby nedocházelo k porušování lidských práv a svobod uživatelů. Zejména u těchto základní práv:

- právo svobodné volby
- právo osobní svobody a svobody pohybu
- právo na ochranu soukromí
- právo na osobní a rodinný život
- právo na důstojné zacházení a respekt
- právo vlastnit majetek
- právo podávat stížnosti
- právo na listovní tajemství
- právo rovnosti před zákonem
- svoboda myšlení a náboženského vyznání
- právo hospodařit se svými penězi atd.

Prevence případného porušování práv klientů

- Pečlivý výběr pracovníků vykonávající pečovatelskou službu.
- Řádné zaškolení nových pracovníků a zapracování pod dohledem zkušených kolegů.
- Sepsané vnitřní pravidla pro naplňování standardů kvality, zaměstnanci poučení a proškolení.
- Pravidelné školení pracovníků – min. 24 hod. ročně dle zákona o soc. službách a dále vzdělávání dle potřeby daného pracovníka.
- Sledování dodržování práv uživatelů v rámci kolektivu pracovníků.
- Nepřehlížení porušování práv, důraz na dodržování práv.
- Důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování.
- V případě vyskytnutí nové neošetřené situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů, situace zkonzultována s nadřízenými pracovníky a zaznamenána ve vnitřních pravidlech, které jsou součástí standardů kvality.
- Pravidelné porady pracovníků s cílem projednávání, opakování práv uživatelů a postupy prevence související s ochranou lidských práv a svobod.

Pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení pravidel:

Ochrana osobních dat:

Pravidlo:

- Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o uživatelích pečovatelské služby.
- Osobní data jsou využívány pouze k poskytování pečovatelské služby.

Chování pracovníka k uživateli:

Pravidlo:

- Pracovníci uživatelům zásadně vykají, oslovují pane, paní a jejich příjmením. Jiné oslovení je možné pouze s výslovným přáním uživatele.
- Pracovníci nepoužívají zdrobněliny.

Právo na soukromí:

Pravidlo:

- Pracovníci respektují právo na soukromí uživatele.
- Před vstupem do bytu pracovník vždy zaklepe, vyčká na vyzvání.
- K uživateli pracovník přichází dle domluvené doby.
- Pracovník respektuje denní režim uživatele, nemanipuluje s jeho věcmi.

Právo na svobodnou volbu služby, spolurozhodování:

Pravidlo:

- Pracovník uživateli nevnucuje službu, o kterou uživatel nemá zájem.
- Pracovník podporuje samostatnost a soběstačnost uživatele, respektuje jeho vlastní rozhodnutí, nepodsouvá vlastní názor.

Právo na podání srozumitelných informací:

Pravidlo:

- Pracovník uživateli sděluje informace tak, aby byly pro uživatele pochopitelné, a to v malém množství, pomalejším tempem a nejdůležitější informace se i zopakují.
- Pracovník se ujistí, že uživatel informaci pochopil.

V případě, že dojde k porušení práv uživatelů ze strany pracovníka

Dojde-li k stížnosti v souvislosti s porušením práv uživatelů, řeší se situace ve spolupráci uživatele se sociální pracovníci, pečovatelkou, případně s rodinnými příslušníky.

V případě zjištění, že práva uživatele služby byla porušena, poškozenému uživateli se omluví příslušná pečovatelka, sociální pracovnice, dále je mu nabídnuta psychologická pomoc, náhrada škody.

Porušení základních lidských práv a svobod uživatele je řešeno s pracovníkem individuálně (zda došlo nedorozuměním nebo záměrně) a dle závažnosti.

Pracovníkovi je:

- zajištěno specifické proškolení,
- uděleno napomenutí,
- uděleno písemné upozornění,
- dána ýpověď ze strany zaměstnavatele.

4. STŘET ZÁJMŮ – POSKYTOVATEL/UŽIVATEL

Střetem zájmů jsou situace, kdy dochází ke střetu práv a zájmů uživatele a práv a zájmů, popř. povinností pracovníků.

Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní rozhodování ohledně primárního zájmu mohlo být natolik ovlivněno zájmem sekundárním, až by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu.

Ve všech případech, kdy je identifikován - označen střet zájmů, je stanoven níže uvedený postup:

1. pohovor s uživatelem,
2. hledání alternativního řešení,
3. dohoda (ústní/písemná),
4. poučení o možných důsledcích v případě, že nedojde k dohodě.

Možné formy porušování práv uživatelů a střetu zájmu:

Uživatel vyžaduje službu, která je v rozporu s poskytovanými službami, služba není uvedena mezi poskytovanými pečovatelskými službami obce Dětmorovice

Řešení

- Pracovník pečovatelské služby poskytuje pouze takové služby, které jsou domluveny a zakotveny ve smlouvě, dále v individuálním plánu. Pracovník pečovatelské služby uživateli nabídne možnost služby poskytované jinými organizacemi, které jsou schopny naplnit požadavky a přání uživatele.

Pracovník pečovatelské služby je vůči uživateli podjatý, je ve sporu s uživatelem pečovatelské služby nebo je rodinným příslušníkem či osobou blízkou

Řešení

- Pracovník pečovatelské služby vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem sociální pracovníci. Sociální pracovníci vždy řeší konkrétní situaci dle jejího charakteru. V případě sporu nebo podjatosti, sociální pracovníci řeší situaci dle provozních a kapacitních možností tak, aby uživatele převzal jiný pracovník pečovatelské služby. V případě rodinného příslušníka či osobou blízkou není možné, aby pečovatel sociální služby byl jeho klíčovým pracovníkem, tudíž sociální pracovníci rozhodne o jiném klíčovém pracovníkovi.

Pracovník má podezření na trestný čin, je však poučen o mlčenlivosti

Řešení

- Při podezření na jakýkoliv trestný čin má pracovník pečovatelské služby oznamovací povinnost.

Uživatel či rodinní příslušníci vnímají, že pečovatelská služba je poskytována v malé míře, nedostatečná

Řešení

- O celé situaci je informována sociální pracovníci, která poté je přítomná u výkonu pečovatelské služby a na základě toho rozhodne o dalších krocích.

Uživatel si stěžuje na pracovníka a má obavy z následků

Řešení

- Uživatelé PS i pracovníci PS jsou seznámeni s podáváním stížnosti, která je chápána jako prostředek k zlepšení kvality sociálních služeb. Zároveň je možnost podání anonymní stížnosti.

Uživatel nabídne pečovatelce hmotný či nehmotný dar, aby se k němu přistupovalo lépe než k ostatním

Řešení

- Pečovatelka se řídí vnitřními pravidly pro přijímání darů.

Uživatel žádá o možnost výběru jídla

Řešení

Strava je poskytována školní jídelnou v Dětmarovicích, kde není možnost výběru jídla. Pokud uživatel není spokojen s výběrem jídla, má možnost si na daný den oběd odhlásit.

Uživatel není spokojen s odvedenou prací pečovatelky

Řešení

- Uživatel má právo svůj názor sdělit pečovatelce a sociální pracovníci, která danou situaci prošetří a s výsledkem klienta seznámí.

Uživatel si stěžuje, že pečovatelka vstoupila do jeho domácnosti

Řešení

- Pečovatelka má možnost vstoupit do domácnosti, ale pouze po předešlé domluvě s uživatelem PS. V případě, že pečovatelka vstoupí do domácnosti bez vyzvání a bez předešlé domluvy, je tato situace řešena se sociální pracovníci.

Pracovník pečovatelské služby se bez řádné omluvy nedostaví, neprovede domluvený úkon

Řešení

- V případě, že pečovatelka se nedostaví bez jasného, opodstatněného důvodu, situace je řešena se sociální pracovníci, která stanoví sankci (slovní pokárání, písemná výtka). V případě, že se situace bude opakovat, stížnost řeší nadřízený zaměstnanec sociální pracovníce.

Uživatel pečovatelské služby nesouhlasí s vyúčtováním nákupu

Řešení

- Pečovatelka ještě jednou s uživatelem překontroluje celý nákup včetně vrácených financí.

Uživatel nechce, aby mu byl proveden domluvený úkon

Řešení

- V případě, že se uživatel rozmyslí a nechce, aby mu pečovatelka dohodnutý úkon provedla, necháno na jeho rozhodnutí. V případě, že se uživatel po zdravotní stránce necítí – bude domluven jiný termín, popřípadě mu je zavolána lékařská pomoc.

5. PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Darem je myšleno to, co je poskytnuto nad rámec úhrady za služby. Zaměstnanec je oprávněn od uživatele přijmout dárek (drobnou pozornost) pouze ve výjimečném případě.

Za drobnou pozornost je považována např. káva, květina, čokoláda, zákusky, obrázek a jiné drobnosti tohoto charakteru. Zaměstnanci tyto dary přijmou pouze v případě, že v souvislosti s jejich odmítnutím by došlo k negativnímu citovému pohnutí ze strany uživatele. Pokud zaměstnanec dar přijme, je povinen zapsat tuto skutečnost do tzv. „Knihy darů“, která je uložena v kanceláři pečovatelek. Případné pozornosti vyšší hodnoty je zaměstnanec povinen citlivě odmítnout.

Peněžité dary pro pracovníky pečovatelské služby jsou nepřijatelné.

6. ROZSAH A POPIS JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba v DPS je poskytována v tomto rozsahu:

Základní činnosti:

- a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) Pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) Poskytnutí stravy, nebo pomoc při zajištění stravy
- d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) Základní sociální poradenství

Fakultativní činnosti:

- a) Dohled nad uživatelem (krátkodobý dohled nad uživatelem v jeho domácím prostředí)
- b) Příprava uživatele k hospitalizaci, k lékařskému vyšetření (dohled nad přípravou dokladů, osobních věcí apod.)
- c) Pomoc při stěhování uživatele do/z DPS včetně celkového úklidu, mimo stěhování nábytku

Fakultativní služby jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

Popis jednotlivých úkonů poskytované služby:

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc při podávání jídla je úkon, kdy pečovatelka doručenu stravu naservíruje uživateli na talíř a asistuje při jídle tam, kde je to nezbytně nutné.

Pomoc při oblékání, svlékání, při prostorové orientaci

Pod tímto pojmem se rozumí úkon dle potřeby. Pomoc při oblékání, svlékání. Pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. V případě potřeby přesun na lůžko nebo vozík.

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Uživateli je poskytnuta pomoc při běžné osobní hygieně obličej, těla i končetin včetně péče o vlasy (umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu uživatele) a nehty (pouze zapilování nehtů pomocí nástrojů uživatele). V případě žádosti o poskytnutí pomoci osobní hygieny na lůžku, je nutné zajistit přístup k lůžku ze tří stran. Uživatel musí mít rovněž k dispozici polohovací lůžko. Uživatel si zajistí určité hygienické prostředky na vlastní náklady (čistící pěnu, krém, buničité přírězy atd.). Pomoc při osobní hygieně poskytovaná uživatelům pohybově velmi omezeným se zajišťuje pomocí více pracovníků současně, ale účtovaná doba se nenásobí počtem pracovníků zajišťujících tento úkon. Nejsou-li vytvořeny vhodné podmínky (polohovací postel, přístup k posteli ze tří stran, sprchový kout, hygienické prostředky atd.), může pečovatelka poskytnutí služby odmítnout.

Dovoz, nebo donáška jídla (obědu)

Donáška nebo dovoz obědu spočívá v doručení jídlonosiče uživateli. Obědy jsou rozváženy v jídlonosičích s termoobalem, které jsou majetkem Poskytovatele. Zapůjčení jídlonosičů je zdarma na základě smlouvy o výpůjčce. Jídlonosič je uživatel povinen předávat pracovníkovi pečovatelské služby vždy kompletní a v čistém stavu. Jídlonosič s obědem je předáván uživateli osobně, na požádání může být ponechán na dohodnutém místě. Obědy jsou odebírány ze školní jídelny při ZŠ Dětmárovice. V období prázdnin tj. červenec a srpen jsou obědy zajišťovány u jiného dodavatele. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Cena obědu je stanovena zřizovatelem jídelny/majitelem restaurace a hrazena prostřednictvím pečovatelek.

Postup při přerušení/obnovení dovozu obědů.

Uživatel má možnost podat žádost o přerušení/obnovení dovozu obědu telefonicky a to:

den předem 7⁰⁰ – 8⁰⁰ 12⁰⁰ - 14⁰⁰

nejpozději v daný den 7⁰⁰ – 7³⁰

na tel. čísla 596 550 176 pečovatelka, 596 540 143 Obecní úřad Dětmárovice

Pomoc a podpora při přípravě jídla a pití

Pomoc při přípravě je úkon, kdy pečovatelka asistuje uživateli při přípravě (vaření) jídla a pití v jeho vlastní domácnosti. Pečovatelka pomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.

Běžný úklid a údržba domácnosti

Jedná se o běžný úklid. Jde o vysávání, utření prachu, vytření podlahy atd. vždy jen v místnosti, kterou uživatel užívá. Dále se provádí úklid koupelny a WC, umytí nádobí, vynesení odpadků atd.. Úklid ve skříních, sekretářích, vitrínách a v policích pracovníci pečovatelské služby neprovádí. Výjimkou může být žádost o tento úklid zcela osamělého občana, který nemá jinou možnost (rodina, známí aj.) Během provádění úklidu pečovatelka vyžaduje přítomnost uživatele, nebo jiné osoby určené uživatelem. Čistící prostředky si zajistí uživatel.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Za velký úklid je považováno mytí radiátorů, dveří, oken (včetně balkonových a střešních), sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí a leštění nábytku, omytí dekorativních předmětů, odmrazení a umytí ledničky nebo mrazáku (podmínkou je používání spotřebiče uživatelem). Jedná se o velký úklid v místnosti, kterou uživatel užívá. Pečovatelka neprovádí úklid ve výrazně znečištěných a zanedbaných domácnostech (parazitující hmyz, výkaly domácích zvířat). V těchto případech PS zprostředkuje úklidovou službu. Během provádění úklidu pečovatelka vyžaduje přítomnost uživatele, nebo jiné osoby určené uživatelem. Služba může

být odmítnuta, nemá-li uživatel vyhovující úklidové nástroje a nechce využít nástroje poskytovatele. Čistící prostředky si zajistí uživatel.

Donáška vody

Služba je poskytována pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody a to s dostupností náhradního zdroje do 200 m a celkové zátěže do 15 kg. Pečovatelka přinese jen nezbytné množství vody na pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí a základní hygieny. K donášce se používají čisté nádoby, které si zajistí uživatel.

Topení v kamnech

Úkon zahrnuje zatopení v kamnech, donášku uhlí a dříví do bytu uživatele a základní údržbu topného tělesa (očistění povrchu, vymetení a vynesení popela). Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dříví.

Nákupy

Za nákupy se považují všeobecné nákupy, zejména potravin, drobného textilního zboží, drogerie aj. Nákupy se provádějí v prodejnách nacházejících se na území Obce Dětmarovice. Není možné, aby uživatel požadoval nákup podle letáčků tam, kde jsou právě aktuální slevy. Uživatel v DPS předává objednávku na nákup v den nákupu. Od uživatele v terénu přebírá objednávku na nákup pracovník PS den před uskutečněním nákupu. S objednávkou je zároveň poskytnuta záloha na nákup. Vyúčtování je provedeno při předání nákupů dle účtenky.

Pochůzky

Nutnou pochůzkou se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, vyřízení důležitých věcí na poště a jiných institucích.

Praní a žehlení ložního, osobního prádla, popř. drobné opravy

Prádlo každého uživatele se pere zvlášť (2,5 kg - poloviční naplnění pračky, nebo 5 kg - celá pračka). Uživatel si dodá vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob apod.). Součástí služby je usušení, vyžehlení a poskládání prádla včetně drobných oprav (přišití knoflíku, výměna gumy do kalhot apod.)

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod se poskytuje v případě potřeby uživatele. Jedná se o doprovod uživatele na úřady, na poštu, k lékaři, ke kadeřníkovi, na hřbitov, na procházku apod. Patří sem i zajištění uživatelových záležitostí bez jeho přítomnosti - nad rámec pochůzky, tedy 30 a více minut. O nutnosti zajistit doprovod musí uživatel pečovatelku informovat nejpozději tři pracovní dny předem a to do 14⁰⁰ hod.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI:

Dohled nad uživatelem

Jedná se o krátkodobý dohled nad uživatelem (2 až 3 hod.) v jeho domácím prostředí. O nutnosti zajištění dohledu musí uživatel poskytovatele informovat nejpozději tři pracovní dny předem a to do 14⁰⁰ hod.

Příprava uživatele k hospitalizaci, k lékařskému vyšetření

Jedná se o pomoc s přípravou dokladů, osobních věcí atd.

Pomoc při stěhování uživatele do/z DPS

Jedná se o pomoc s celkovým úklidem mimo stěhování nábytku.

Evidence úkonů

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka do výkazu o poskytování pečovatelské služby jednotlivých uživatelů (viz. příloha). Na konci měsíce uživatel svým podpisem stvrdí, že uvedené úkony mu byly poskytnuty v rozsahu, jaký je zapsán. Výkaz slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování.

7. MOŽNOSTI A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Každý občan má možnost získat základní informace o Pečovatelské službě v obci Dětmarovice.

Informace o službě jsou poskytovány formou:

- informačních letáků – vyvěšené na nástěnce u vchodu na poště v obci Dětmarovice,
- v čekárně ve zdravotnickém středisku v Dětmarovicích MUDr. Grabkové,
- ve vestibulu Obecního úřadu Dětmarovice v krabičce určené na letáky,
- v kanceláři č.313 Obecního úřadu Dětmarovice,
- webových stránek www.detmarovice.cz – úsek sociální.

Součástí základních informací o pečovatelské službě je i zveřejnění ceníku za poskytované služby.

Informace pro zájemce o pečovatelskou službu jsou pravidelně aktualizovány sociální pracovníci.

Jednat lze:

- telefonicky – na čísle: 596 540 143 Obecní úřad Dětmarovice,
- osobně – Obecní úřad Dětmarovice, kancelář č.313,
- elektronicky – e-mail: socialni@detmarovice.cz
- písemně – adresa: Obecní úřad Dětmarovice č.27.

Zájemcům jsou informace sdělovány takovým způsobem, aby byly v souladu s jejich psychickými a fyzickými schopnostmi a umožňovaly zájemcům se rozhodnout, zda služba naplňuje jejich potřeby a mohou se rozhodnout o jejím využití či odmítnutí.

Pečovatelská služba v Dětmarovicích je poskytována občanům žijícím v domech s pečovatelskou službou čp. 670, čp. 960 a v domácnostech občanů žijících na území obce Dětmarovice každý pracovní den v době od 7³⁰ hodin ráno do 14³⁰ hodin odpoledne a dále dle domluvy.

Cílovou skupinou pro poskytování pečovatelské služby jsou senioři (od 65 let) a osoby mladší se sníženou soběstačností z důvodu zhoršeného zdravotního stavu.

Podmínkou pro poskytování pečovatelské služby je:

- písemná žádost zájemce
- pohovor se zájemcem.

Co pečovatelská služba nezajišťuje

Především neposkytuje zdravotnickou péči, jako je:

- podávání léků
- převazy
- injekční podání inzulínu
- odběry.

Způsob platby za poskytování PS

Klíčový pracovník předloží Uživateli písemné vyúčtování úhrady dle skutečně odebraných úkonů PS v předcházejícím měsíci do pátého pracovního dne následujícího měsíce. Platba se uskuteční v předem dohodnutém termínu a to v hotovosti.

Cena za poskytování PS

Popis úkonu	Úhrada v Kč
ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	
<i>Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu</i> <i>Jedná se o pomoc při: podávání jídla a pití, oblékání a svlékání, prostorové orientaci, přesun na lůžko apod.</i>	90 Kč/hod.
<i>Pomoc při úkonech osobní hygieny</i> <i>Osobní hygiena, základní péče o vlasy a nehty, pomoc při použití WC</i>	90 Kč/hod.
<i>Pomoc při zajištění stravy</i> - Dovoz nebo donáška obědů - Pomoc při přípravě jídla a pití	10 Kč/úkon 90 Kč/hod.
<i>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</i> - Běžný úklid a údržba domácnosti - Velký úklid např. sezonní - Donáška vody - Topení v kamnech	90 Kč/hod.
- Běžné nákupy a pochůzky - Velký nákup - Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popř. drobné opravy	90 Kč/hod. 90 Kč/úkon 2,5 kg – 50 Kč 5,0 kg - 80 Kč
<i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</i> <i>Jedná se o doprovod k lékaři, na úřady apod.</i>	90 Kč/hod.
FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	
<i>Dohled nad uživatelem</i> <i>Jedná se o krátkodobý dohled nad uživatelem v jeho domácím prostředí</i>	40 Kč/hod.
<i>Příprava uživatele - k hospitalizaci, k lékařskému vyšetření</i> <i>Jedná se o přípravu dokladů, osobních věcí apod.</i>	60 Kč/hod.
<i>Pomoc při stěhování uživatele do/z DPS</i> <i>včetně celkového úklidu, mimo stěhování nábytku.</i>	60 Kč/hod.

8. ZPŮSOB PODÁNÍ ŽÁDOSTI A JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Žádost o pečovatelskou službu podává občan osobně, prostřednictvím jiné osoby, poštou nebo e-mailem, a to na základě vyplněného tiskopisu.

Tiskopis žádosti je možno:

- stáhnout z webových stránek obce Dětmorovice,
- telefonicky požádat o formulář, který je občanovi doručen,
- vyzvednout osobně na Obecním úřadě v Dětmorovicích, kancelář č. 313.

V případě potřeby občanovi pracovník pomůže s vyplněním tiskopisu. Žádost musí být vlastnoručně zájemcem podepsána, popř. jeho opatrovníkem.

Každá žádost je vždy řádně zaevidována na podatelně Obecního úřadu Dětmorovice.

Cílem prvního kontaktu se zájemcem je poskytnutí základních informací, sociální pracovnice odpovídá na dotazy a naplňuje se zájemcem schůzku v jeho přirozeném prostředí. Schůzku je možno provést i na jiném místě, např. v nemocnici, kde je zájemce momentálně hospitalizován.

Prověření sociální situace zájemce se provádí na základě zájemcem vyplněné a podepsané žádosti.

Jednání se zájemcem v domácím prostředí či na jiném místě se zúčastňuje sociální pracovnice, případně i pečovatelka - budoucí klíčový pracovník a opatrovník nebo zájemci osoba blízká, pokud si to zájemce žádá. Sociální pracovnice srozumitelným způsobem projednává se zájemcem jeho požadavky na službu, očekávání, přání a osobní cíle, které jsou vzhledem k jeho možnostem a schopnostem realizovatelné prostřednictvím pečovatelské služby. Sociální pracovnice se zájemcem sjedná rozsah žádaných úkonů, způsob jejich provedení včetně ceny, způsobu platby a průběh poskytování sociální služby. Dále je zájemce seznámen s jeho právy a povinnostmi, které vyplývají z uzavření smlouvy o pečovatelské službě.

Při jednání sociální pracovnice vytváří potřebnou atmosféru a podmínky pro to, aby zájemce o službu mohl uplatnit vlastní vůli při řešení svého problému či nepříznivé sociální situace. V průběhu jednání sociální pracovnice vypisuje Záznam z jednání se zájemcem o službu, který je uložen v kartě u sociální pracovnice. Sociální pracovnice informuje zájemce o službu - jaké údaje do Záznamu z jednání zapisuje, z jakého důvodu a jak je s údaji nakládáno – mlčenlivost.

Dle potřeby sociální pracovnice nabízí základní sociální poradenství - podpora při řešení nepříznivé sociální situace (informace o nárocích a vyřizování příspěvků na péči a dávky sociální péče, zapůjčování kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, kontakty odborníků dle povahy problémů apod.).

Jednání se zájemcem o službu končí podepsáním smlouvy nebo odmítnutím zájemce nebo rozhodnutím zájemcem, že o službu nemá zájem.

Základní informace o pečovatelské službě poskytují i pečovatelky, v případě, že se zájemce na ně obrátí. Poté pečovatelka předá zájemci kontakt či zprostředkuje setkání se sociální pracovnicí.

9. ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

V souladu s §91 zákona 108/2006 Sb. může být se zájemcem o pečovatelskou službu odmítnuto uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby pokud:

- **Není poskytována sociální služba, o kterou zájemce žádá.** V tomto případě, je zájemci nabídnuto základní sociální poradenství a doporučeno jinou vhodnou organizaci.
- **Není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby, o kterou občan žádá.** Služba zájemci není odmítnuta, pouze je mu oznámeno písemnou formou, že jeho žádosti o službu nemůže být v současné době vyhověno, je však zařazen do evidence přijatých žádostí.
- **Občan je zcela soběstačný a nespadá do cílové skupiny.**

V případě odmítnutí poskytnutí sociální služby obdrží zájemce písemné sdělení s odůvodněním, a to z pravidla v co nejkratší době, nejdéle však do 30- ti dnů po obdržení žádosti o poskytnutí služby.

Sociální pracovnice vede evidenci zamítnutých žádostí.

10. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ PS

Na základě podání žádosti a následném jednání se zájemcem je sepsána smlouva mezi poskytovatelem a uživatelem PS. Uživatelem se rozumí občan, který splňuje podmínky pro přijetí jeho žádosti o poskytování pečovatelské služby. Poskytovatelem Pečovatelské služby Dětmárovice je obec Dětmárovice.

K zajištění bezpečné, odborné a kvalitní PS musí být předloženy níže uvedené doklady:

- žádost o poskytnutí PS
- průkaz totožnosti
- jména a kontakty na příslušného praktického lékaře, rodinu a známé
- u nesvéprávné osoby rozsudek soudu ve věci opatrovnictví.

Smlouva obsahuje:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování PS
- místo a čas poskytování PS
- výše úhrady za PS a způsob jejich placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování PS
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti.

Ze žádosti a informací získaných z provedeného jednání se zájemcem o PS, které zahrnují rozsah a četnost poskytování péče, je vyhotovena smlouva o poskytování PS. Smlouvu uzavírají pouze osoby k tomu oprávněné a musí vždy vlastnoručně podepsat.

Za poskytovatele pečovatelské služby je oprávněnou osobou pro uzavření smlouvy starosta obce, v jeho nepřítomnosti místostarosta obce. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podepsání jejího podpisu oběma stranami.

Před podepsáním smlouvy jsou všechny náležitosti smlouvy zájemci o službu srozumitelně vysvětleny. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, kdy jednu obdrží uživatel a druhou poskytovatel.

V případě poskytování PS dovoz obědů je s uživatelem sepsána i smlouva o výpůjčce 2 ks jídlonosičů s termoobalem.

Smlouvu o poskytování pečovatelské služby eviduje sociální pracovník.

11. PLÁNOVÁNÍ, PRŮBĚH A HODNOCENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Plánování a průběh pečovatelské služby je velmi důležitou součástí pečovatelské služby.

Každý uživatel pečovatelské služby má svého klíčového pracovníka. Úkolem klíčového pracovníka je individuální plánování služeb uživatele. Individuální plánování je záměrný, strukturovaný proces, při kterém se stanovují kroky, jimiž lze dosáhnout požadované změny. Jedná se o společný zájem poskytovatele a uživatele služby a společným zájmem obou stran je změna nepříznivé situace uživatele.

Na první sjednané schůzce klíčový pracovník sepisuje s novým uživatelem individuální plán, kdy vychází z osobního cíle uživatele a jeho potřeb (vychází z reálných možností uživatele, personálního zajištění a materiálně - technického vybavení uživatele). Osobní cíl je naplňován pomocí základních a fakultativních úkonů, které jsou pečovatelskou službou nabízeny a taky s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele. U dalšího setkání a vyhodnocování individuálního plánu klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem dbá na dodržování plánu, podporování, motivování, hodnocení v souvislosti s jeho osobními cíli a přehodnocení dle současných přání a potřeb. Jméno klíčového pracovníka je uvedeno v individuálním plánu. Změnu klíčového pracovníka (na základě žádosti uživatele nebo klíčového pracovníka – např. střet zájmu, provádí sociální pracovníce). Termín další schůzky je po domluvě s uživatelem zaznamenáván v individuálním plánu. V domech s pečovatelskou službou i v terénu je individuální plán uživatele písemně vyhodnocován minimálně 1x za 6 měsíců. V případě trvalé změny konkrétního úkonu, klíčový pracovník s uživatelem přehodnotí individuální plán a k Smlouvě o poskytování pečovatelské služby je sepsán dodatek. Jedná – li se o krátkodobou změnu, klíčový pracovník zaznamená do formuláře změn.

- Pečovatelská služba Dětmorovice má zpracovanou metodiku Individuálního plánu – průběh práce s uživatelem.

Pečovatelka provádějící pečovatelský úkon se snaží vždy dodržet dohodnutý termín a čas, pokud se opozdí, nebo nemůže úkon u uživatele z jakýchkoli důvodů uskutečnit, omluví se uživateli a dohodne náhradní termín.

12. VEDENÍ A EVIDENCE DOKUMENTACE O OSOBÁCH, KTERÝM JE POSKYTOVÁNA PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Údaje předložené osobou v souvislosti se zavedením PS zpracovává sociální pracovník pověřený zajištěním této služby.

Zpracovaná dokumentace je založena ve spisech jednotlivých osob. Spisy jsou uloženy v kanceláři sociálního pracovníka pověřeného shromažďováním sociální agendy a odpovídajícího za vedení této dokumentace. Individuální plány jednotlivých uživatelů jsou založeny u pověřeného klíčového pracovníka. Veškerá dokumentace o uživateli je uložena v uzamykatelných skříňkách.

Právo nahlížení do spisu:

- osoba, které se spis týká
- sociální pracovník pověřený zajišťováním PS
- pracovník v sociálních službách.

Osobní údaje jsou zpracovávány dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů po zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „GDPR“). Souhlas k vedení údajů dává osoba do doby skartace spisového materiálu.

Dokumentace o osobě, které byla ukončena PS služba, je uložena v souladu se spisovým a skartačním plánem Obce Dětmárovice po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty v rámci skartačního řízení je tato dokumentace skartována.

13. VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

Podněty, připomínky a stížnosti jsou pro poskytovatele pečovatelské služby důležitým zdrojem informací o poskytovaných službách a slouží ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Co je podnět: návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování pečovatelské služby. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je připomínka: vyjádření se k určité oblasti v poskytované službě. Připomínka nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je stížnost: ústní či písemné vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb. Stížnost musí být vyřízena písemně nejdéle do 30 dnů.

Na co je si možné stěžovat:

- na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby
- na chování a pracovní činnost zaměstnanců

Podnět nebo připomínka se podává ke kvalitě nebo způsobu poskytování pečovatelské služby.

Jakým způsobem lze podnět, připomínku, stížnost podat:

- písemně (*tiskopis k dispozici u schránek podnětů, připomínek a stížností*)
 - poštou na adresu Obecní úřad Dětmárovice, čp. 27, 73571 Dětmárovice
 - vložit do schránky Obecního úřadu Dětmárovice čp. 27

- vložit do schránky podnětů, připomínek a stížností, která je dostupná v přízemí u hlavního vchodu do budovy domu s pečovatelskou službou
 - kterémukoli pracovníkovi pečovatelské služby
 - elektronicky - socialni@detmarovice.cz
 - ústně - kterémukoli pracovníkovi pečovatelské služby.
- Požádá-li stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Vyřizovány jsou i anonymní stížnosti.

Jakým způsobem bude podnět, připomínka, stížnost vyřízena:

Všechny podněty, připomínky a stížnosti budou řešeny bezodkladně, nejpozději do 30dnů od jejich doručení.

Ústní stížnost se projednává za přítomnosti minimálně dvou zástupců za poskytovatele. Uživatel si může k jednání pozvat rodinného příslušníka, příbuzného nebo svědka události. Stížnost je řešena na místě. Jednání o stížnosti a její vyřízení je písemně zaznamenáno a založeno do spisu uživatele.

Stížnost na základě písemného oznámení je prošetřena vedoucím pracovníkem pečovatelské služby. O výsledku obdrží stěžovatel písemnou odpověď. Stížnost včetně odpovědi je založena ve spise uživatele. U anonymně podané stížnosti bude výsledek zveřejněn na nástěnce s informacemi pro uživatele v místě, kde byla stížnost podána. V případě neoprávněné stížnosti bude tato projednávána citlivou formou vzhledem ke zdravotnímu stavu a věku uživatele.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti může uživatel podat stížnost u těchto institucí:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava
tel.: 595 622 222e-mail: posta@msk.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.:221 921 111e-mail: posta@mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 158 00 Praha 5
tel.: 257 221 142e-mail: sekr@helcom.cz

14. MATERIÁLNÍ, TECHNICKÉ A HYGIENICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Praní a žehlení prádla se provádí v prádelnách nacházejících se v domech s pečovatelskou službou. Prádelny jsou vybaveny potřebným zařízením. Provoz je podřízen provoznímu řádu schválenému Okresní hygienickou stanicí.

Rozvoz obědů zajišťují pracovníci PS. K rozvozu je vyčleněn obecní automobil, který je funkčně přizpůsoben rozvozu. K přepravě jídlonosičů v termoobalech jsou používány přepravní drátěné koše. Bezprostředně po rozvozu je provedena mechanická očista těchto košů a přepravního prostoru vozidla. Jídlonosiče včetně termoobalů jsou před dalším plněním umyté v prostorách kuchyně v DPS čp. 670. Obědy jsou vydávány ve školní jídelně při ZŠ Dětmárovice. (v období jarních prázdnin tj. srpen, září, jsou obědy zajišťovány u jiného dodavatele).

15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a musí se okamžitě řešit. Jak zaměstnanec, tak uživatel PS je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a přispět k minimalizacím škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

Nouzové a havarijní situace	Řešení
Požár	<u>V soukromém domě:</u> -Pečovatelka vyhodnotí situaci a dle možností se pokusí o likvidaci požáru a evakuaci uživatele z ohroženého domu. Pečovatelka zavolá Hasičský záchranný sbor. <u>V domě s pečovatelskou službou:</u> -Pečovatelka ihned vyhlásí „POŽÁRNÍ POPLACH“ voláním „HOŘÍ“. - Informuje Hasičský záchranný sbor. - Pečovatelka klepe na všechny byty DPS a uživatelé připravuje na evakuaci z budovy únikovými východy. - V případě, že v budově je další pečovatelka, obě pracují na evakuaci uživatelů z DPS a zamezení šíření požárů. - Do příjezdu hasičů – dle rozsahu požárů a v rámci své bezpečnosti – pečovatelka omezí a likviduje požár hasičskými přístroji nacházející se na chodbách, a to dle návodu. Po celou dobu pečovatelka se snaží zabránit panice.
Agresivní klient	Pečovatelka se nejprve snaží s uživatelem slovně vyřešit situaci směřující ke zklidnění. V případě, že se nedaří situaci zklidnit, uživatele upozorní na možnost přivolání Policie ČR. Vyhrotí – li se situace natolik, že je klient stále agresivní a jeho agrese stoupá, hrozí fyzické napadení, pracovník pečovatelské služby okamžitě opustí domácnost uživatele a službu neposkytne.
Nalezení uživatele v bytě či domě nejevícího známky života	Pečovatelka v terénu nebo pečovatelka v DPS je vybavena mobilním telefonem nebo má k dispozici pevnou linku, ihned volá rychlou záchrannou službu. Pečovatelka informuje sociální pracovníci, která informuje blízkou kontaktní osobu a v případě, že nikdo takový není Policii ČR.

Uživatel neotvírá v čase dohodnutého úkonu	<p>Pečovatelka nejdříve telefonicky se snaží uživateli dovolat, poté zjistit co nejvíce informací od sousedů, zda neví, kde se zdržuje. Nedostane – li jasnou odpověď, volá sociální pracovníci, která se spojí s blízkou či kontaktní osobou uživatele, zda uživatel není zrovna u dané osoby či neví o jeho současné nepřítomnosti.</p> <p><u>V případě, že uživatel podepsal souhlas s předáním klíče od svého bytu či domu pečovatelce (klíč je uschován u pečovatelky v uzamčené skříňce):</u></p> <p>- pečovatelka otevře byt či dům se souhlasem sociální pracovníce v době její nedostupnosti za přítomnosti další osoby (pečovatelky, souseda..).</p> <p>Uživatel není doma, pečovatelka byt či dům uzamkne, a nechá na dveřích ceduli, že pečovatelská služba použila náhradní klíč k otevření dveří, a to z důvodu obavy o zdraví a život uživatele. Následně je uživatel sociální pracovníci upozorněn na důležitost sjednaného termínu výkonu PS.</p> <p><u>V případě, že pečovatelka od bytu či domu nemá klíč a v uvedenou dobu uživatel má být doma a nedal o změně nikomu vědět:</u></p> <p>- pečovatelka volá sociální pracovníci a dále se domlouvají na dalších krocích – volá Policii ČR a oznámí skutečnost, že uživatel v dohodnutý termín není doma a je možné riziko ohrožení jeho života.</p> <p>Uživatel není doma. Pečovatelka se řídí pokyny Policie ČR.</p>
Uživatel je v bezvědomí	<p>Pečovatelka poskytne uživateli první pomoc a neprodleně zavolá rychlou záchrannou službu.</p> <p>Pečovatelka informuje sociální pracovníci, která uvědomí rodinného příslušníka či kontaktní osobu, pokud byl uvedený. Pokud je v bezvědomí, pečovatelka klíče předá sociální pracovníci k uložení do trezoru.</p> <p>V případě, že uživatel je převezen do nemocnice a je již při vědomí, pečovatelka mu předá jeho klíče.</p>
Úraz uživatele	<p>Pečovatelka poskytne zraněnému první pomoc a v případě potřeby zajistí lékařskou pomoc.</p>
Pracovní úraz pečovatelky při poskytování PS	<p>Pečovatelka zavolá sociální pracovníci, aby zajistila náhradní pečovatelku pro uživatele a její odvoz. V případě její nepřítomnosti volá vedoucí pečovatelek. Pečovatelka je odvezena k ošetření. Úraz je zapsán do knihy pracovních úrazů, která je na Obecním úřadě u tajemníka.</p>
Poškození majetku	<p>V případě, že dojde k poškození majetku uživatele zaviněné pečovatelkou, vždy je informována sociální pracovníce, uživateli je uhrazená škoda a pečovatelka je řešena dle zákoníku práce.</p> <p>Na starožitnosti pečovatelky nesahají, uživatel je předem informován.</p>
Napadení pečovatelky zvířetem uživatele	<p>Pečovatelka může odmítnout sjednanou službu PS, pokud usoudí, že může dojít ke zranění zvířetem a agresivní zvíře nebude zajištěno.</p> <p>V případě, že pečovatelka je napadena zvířetem uživatele, ihned ohlásí sociální pracovníci, která rozhodne o dalším postupu – odchytová služba, Policie ČR, zdravotnická péče.</p>
Uživatel vyhrožuje sebevraždou	<p>Pečovatelka se snaží vyřešit celou situaci komunikací vedoucí ke zklidnění. Upozorní uživatele na skutečnost, pokud bude nadále vyhrožovat sebevraždou, bude nucena přivolat zdravotní záchrannou službu. Pečovatelka informuje sociální pracovníci, která informuje praktického lékaře uživatele PS, rodinného příslušníka, kontaktní osobu a domluví další postup.</p>
Uživatel obviní pečovatelku z krádeže	<p>Pečovatelka ihned informuje sociální pracovníci a za její přítomnosti se problém řeší. Sociální pracovníce řeší s uživatelem i pečovatelkou celou situaci a snaží se dojít k závěru, aby se daná věc našla.</p> <p>Pokud se ztracená věc najde, provede se písemný zápis o mimořádné situaci.</p> <p>Pokud se věc nenajde a uživatel si přeje přivolání Policie ČR, je tak učiněno a další pokyny jsou dle Policie ČR.</p> <p>V případě, že je obvinění oprávněné, následuje pro pracovníka kárná opatření dle zákoníku práce.</p>

	V případě, že je obvinění neoprávněné, je snahou sociální pracovnice o narovnání vztahů mezi uživatelem a pečovatelkou.
Jiné nouzové situace	Vždy operativně řeší pečovatelka se sociální pracovníci a v její nepřítomnosti s vedoucí pečovatelek.

Každá mimořádná událost se stručně zaznamenává do „Knihy mimořádných událostí“, která je uložena v kanceláři pečovatelek. Záznam obsahuje datum a čas vzniku/zjištění události, jména přítomných osob, popis události, přijatá opatření k jejímu řešení, podpis zapisovatele. Zaměstnanec nahlásí mimořádnou událost sociální pracovníci a vedoucí pečovatelek.

Důležitá telefonní čísla:

- ❖ **112 – Integrovaný záchranný systém**
- ❖ **150 – Hasičský záchranný sbor**
- ❖ **155 – Zdravotní záchranná služba**
- ❖ **158 – Policie ČR**
- ❖ **596 540 143 – Obecní úřad**

16. ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ, ZVYŠOVÁNÍ KVALITY

Pečovateľská služba dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Kvalitu služeb hodnotí uživatelé, pracovníci i třetí osoby. Ukazatel pro kvalitu poskytované služby je míra spokojenosti uživatelů.

Zjišťování kvality probíhá z různých oblastí a pohledů:

1) z pohledu odbornosti a profesionality pracovníků:

- profesní rozvoj pracovníků - výstupem jsou osvědčení o zvyšování odborné kvalifikaci
- odbornost pracovníků
- porady pracovního týmu konané cca 1x měsíčně – prostor pro zhodnocení poskytované služby a nastavení případných změn pro zvýšení jejich kvality - výstupem jsou zápisy z porad
- vystupování a chování pracovníků, dodržování Etického kodexu

2) z pohledu spokojenosti uživatelů

- v rámci setkávání uživatelů – pečovatelky jsou v přímém kontaktu s uživateli a zajišťují proces individuálního plánování, nejlépe znají jejich cíle a požadavky, svými návrhy a podněty mají možnost zvyšovat kvalitu služby
- vyplnění krátkého dotazníku během poskytování pečovatelské služby – v průběhu roku je uživatelům pečovatelské služby předáván a poté se všemi pracovníky 1 x ročně vyhodnocován
- evidence stížností, podnětů a připomínek

3) z pohledu třetích osob

- reklama, zpětná vazba od rodinných příslušníků uživatelů, občanů apod.
- anonymní dotazníky vyplněné uživatelem, rodinnými příslušníky, opatrovníky – anketa
- zprávy v tisku.

Pečovatelská služba zpracováním stížností a podnětů získává výstupní informace a využívá je pro:

- komplexní přehled o spokojenosti se službou od uživatelů i veřejnosti
- pro přehodnocení poslání a cílů služby.

Sociální pracovnice informace dle potřeby zpracuje písemnou formou.

Tento dokument bude aktualizován dle potřeby.

V Dětmovicích 1. 1. 2020