**Vnitřní pravidla pro poskytování**

**Pečovatelské služby - PS**

1. ***Doba poskytování služby:***

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Požadavky jsou evidovány v osobní kartě klienta, jako jeho individuální plán. Do své osobní karty má klient možnost kdykoli nahlédnout. Vychází se z potřeb klienta, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách nebo k nahlédnutí u poskytovatele.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strávníka, nebo jeho ohrožení na zdraví či životě apod. Plánované změny času dodávky jsou klientovi včas oznámeny.

1. **Vykazování provedené péče**

Provedené úkony jsou zaznamenávány na arch Výkaz péče, který slouží pro přehled skutečně provedených činností. Podpisem zaevidovaných úkonů v daném měsíci na tomto archu klient potvrzuje, že mu byly provedeny a v náležité kvalitě. Doba prováděné péče uvedená na tomto výkazu je uváděna v reálné době. Fotokopii Výkazu péče lze na požádání obdržet společně s měsíčním vyúčtováním.

1. **Trvanlivost stravy:**

Strava dovážená v jídlonosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonzumována nejpozději do 24 hodin od jejího dovozu ke klientovi.

1. ***Změny v poskytování služeb:***

Uživatel pravdivě a včas informuje vedení střediska pečovatelské služby městyse Borotín (dále jen PS) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb a to osobně nebo telefonicky na níže uvedených číslech. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hod téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se ke klientovi dostaví a ten není přítomen, je klientovi naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 60 minut.

Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Pokud požadovaná   
změna neodpovídá objektivním potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele,

projedná sociální pracovnice s klientem možnosti řešení situace a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

1. ***Finanční hotovost na nákupy***

Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup, nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započetím služby. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad (byl-li vydán), případně vrátí zbytek peněz. Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou klienta.

1. ***Platby za obědy a pečovatelské služby:***

Úhrada za zajištění stravy je vybírána na počátku následujícího měsíce za stanovený počet dnů v měsíci, ve kterém byly odebírány. Tuto platbu lze provést v hotovosti i přes účet. Předpis platby je klientovi předán na faktuře, kde je uveden přesný rozpis úkonů. Částku je třeba uhradit do 10. dne následujícího měsíce. Klient, který bude platit hotově, obdrží potvrzení o úhradě služby (příjmový doklad) spolu s podpisem pečovatelky v terénu, která platbu přijala.

1. ***Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče***

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději jeden pracovní den předem do 9.00 hod telefonicky v kanceláři pečovatelské služby na čísle +420 725 088 010.

Klient musí mít při příjezdu posádky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu. Pokud tomu tak nebude, bude klientovi poskytnut jídlonosič jiný, aby služba mohla proběhnout.

Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden v Individuálním plánu klienta. Prioritou je osobní převzetí klientem. Poskytovatel neručí za jídlonosiče, nejsou-li předávány osobně (výměna za dveřmi apod.).

Čistotu jídlonosičů si zajišťuje klient sám, pokud mu to zdravotní stav dovolí. V opačném případě budou jídlonosiče umyty pracovníky PS.

1. ***Úklid***

Před započetím práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje, poskytne SOS, nebude-li si klient přát jinak. Úklidové prostředky však musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru klienta, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby.

1. ***Kontaktní osoby***

Každý klient má možnost při sjednávání pečovatelské služby uvést, tzv. kontaktní osobu, které je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví.

- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v Individuálním plánu poznamenáno.

1. ***Řešení krizových situací***

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci PS mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, 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 a je proto v jeho zájmu

ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost.

1. ***Zabezpečení přístupu***

Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře). Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v kartě klienta. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče kontaktní osobě, případně vedoucí PS. Klíč je pak zapečetěn v obálce a uložen v kanceláři PS. O uložení a následném vydání je proveden zápis v kartě klienta. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu.

Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pečovatelky a nelze klientovi klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby, která nesmí být zaměstnancem SOS (je-li taková přítomna) a předat jej k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení PS.

***12. Ochrana osobních údajů***

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

* kontaktním osobám, které klient uvedl a souhlasil s informovaností
* příslušnému odboru sociální péče
* ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb
* ošetřujícímu lékaři
* orgánům činným v trestním řízení

Pouze orgánům činným v trestním řízení je poskytovatel oprávněn sdělit ostatní údaje, např. telefonní číslo klienta, nebo jeho kontaktní osoby. V případě, že tyto údaje vyžaduje některý z výše uvedených subjektů, je od klienta vyžádán souhlas.

V Borotíně 1. 1. 2023

Vypracovala: Bc. Lucie Vachová, DiS., sociální pracovnice

Schválil: Milan Tejnor, ředitel organizace