

# **Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou**

## **Terénní pečovatelská služba**

### **Provozní řád – výtah pro uživatele**

Provozní řád obsahuje zásady pro ohleduplnou spolupráci mezi uživateli služeb a pracovníky Diakonie ČCE – střediska v Jablonci nad Nisou (dále jen PS). Celé znění je k nahlédnutí v kanceláři PS. Práva a povinnosti mohou být po dohodě a souhlasu obou stran upraveny.

#### **Vedení dokumentace služeb a způsob platby**

1. Úkony provedené u uživatele vedou pečovatelky ve Výkazu provedených úkonů za měsíc.
2. Podle tohoto výkazu vyhotovuje PS vyúčtování služeb splatné vždy jednou za měsíc nejpozději k 25. následujícího měsíce.
3. Všechny úkony se platí dle platného ceníku za uplynulý kalendářní měsíc tak, jak je uvedeno ve Smlouvě.

#### **Práva a povinnosti uživatele**

1. Uživatel má právo vybrat si ze služeb Pečovatelské služby ty úkony, které mu nejvíce pomohou v udržení chodu domácnosti a v péči o vlastní osobu.
2. Uživatel je povinen dodržovat nasmlouvanou četnost poskytovaných služeb, přičemž minimální četnost nasmlouvaných služeb je 1 x týdně půl hodiny. O této skutečnosti je uživatel informován při sepsání Smlouvy nebo při změně podmínek.
3. Maximální váha jednoho běžného nákupu uživatele nepřesáhne 6 kg.
4. Uživatel má právo kdykoliv navrhnout změny ve Smlouvě (lze provést jen písemným dodatkem), nebo ji zrušit. Zrušení Smlouvy tj. ukončení poskytování služby může ze strany uživatele proběhnout kdykoliv na základě žádosti (písemné či ústní) a to i bez udání důvodů. PS může Smlouvu vypovědět jen za podmínek uvedených ve Smlouvě.
5. Uživatel má právo na stížnost či připomínku. Všechny stížnosti i připomínky řeší sociální pracovnice dle vypracované metodiky. Uživatel je s podáváním a vyřizováním stížností seznámen ústně, a postup je mu předán i v písemné formě.
6. Uživatel má právo na připomínky či podněty k Výkazu provedených úkonů. Řeší je ve spolupráci s pracovníci sociální péče, event. se sociální pracovníci.
7. Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou o něm pracovníci vedou.
8. Uživatel má povinnost umožnit pracovnícům sociální péče provést dohodnuté úkony především odstraněním překážek (např. zavření psa, poskytnout klíče nebo být připraven otevřít ve stanovenou dobu pečování apod.)
9. Uživatel má povinnost umožnit provádění smluvených úkonů v domácnosti s pomůckami či přístroji v dobrém stavu, s vlastními prostředky (např. saponáty). Smluvené úkony neprovádíme rozbitými pomůckami či přístroji.
10. Uživatel má právo službu předem zrušit. O této skutečnosti musí informovat službu nejdéle 24 hodin dopředu. Ve výjimečných situacích (náhlé zhoršení zdravotního stavu či z vážných rodinných nebo jiných závažných důvodů) je možno zrušit službu v kratším termínu.
11. Uživatel má povinnost ohlásit jakékoliv závažné změny ovlivňující poskytování služby, např. pokud pečování převezme ve smluvenou dobu jiná osoba. S tím souvisí povinnost konzultovat se sociální pracovníci účelnost a potřebnost poskytovaných služeb.

12. Uživatel je povinen oznámit pracovníkům pečovatelské služby (poskytovateli), že je nositelem závažného infekčního onemocnění (např. TBC, svrab, MRSA apod.)
13. Uživatel je povinen při sepsování Smlouvy oznámit výskyt kamer v domácnosti nebo jejich umístění v domě nebo na domě, ve kterém uživatel bydlí. Pokud je kamera instalována po sepsání Smlouvy, je uživatel povinen o tom neprodleně informovat vedoucí PS. Je nutné se o používání kamer v průběhu služby domluvit, pokud k dohodě nedojde, může to být důvodem k ukončení Smlouvy.
14. Uživatel je povinen po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků. Služba může být přerušena do vyřešení situace, dosažení nápravy (např.: oprava, dezinfekce, dezinsekce).

## **Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby**

1. Pokud má pracovník pečovatelské služby vážné podezření, že zdravotní stav uživatele vyžaduje lékařský zásah, je povinen zavolat RZS (příp. obvodního lékaře).
2. Při přítomnosti jiné osoby, která s uživatelem nebydlí v jedné domácnosti (rodinný příslušník, jiný návštěvník, lékař atd.) v místě poskytované služby, je pracovník povinen odejít a služba nebude uskutečněna (není-li možná jiná domluva).
3. Pracovník je povinen zapsat půl hodiny do Výkazu provedených úkonů, pokud služba nemohla být poskytnuta z důvodu nepřítomnosti uživatele, nebo přítomnosti jiné osoby, nebo proto, že uživatel nezajistil přístup na místo poskytované služby.
4. Pokud poskytovatel nemůže poskytnout službu v předem smluveném čase a rozsahu, je povinností pracovníků informovat o tom uživatele (telefonicky nebo osobně).
5. Pracovník je povinen chránit své zdraví (a tím i zdraví klientů, o něž pečuje).
6. Pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv nebezpečím na zdraví či bezpečnosti jeho nebo uživatele. (např. hygienu bez protiskluzové podložky a madla, nebo hygienu na jiném než polohovacím lůžku)
7. Pokud je uživatel nemocen (běžné ale infekční onemocnění), je pracovník povinen zajistit pouze nezbytně nutné úkony (např. nákup potravin).
8. Úklid společných prostor pracovník může provést jen za určitých podmínek (uživatel má tuto povinnost, ale není schopen ji vykonávat) a po dohodě se sociální pracovníci. O víkendech, státních svátcích a v době mezi 16 a 19 hodinou služba neposkytuje samostatný úkon "běžný úklid domácnosti".
9. Pracovník má právo na zajištění svých základních potřeb, v případě potřeby během služby použít u uživatele koupelnu nebo toaletu, v soukromí se převléknout a při delších službách se najíst nebo si uložit jídlo do ledničky.
10. Pracovník má právo ihned přerušit poskytování služby, pokud se cítí ohrožen na životě a zdraví, je snižována jeho důstojnost, nebo se k němu uživatel opakovaně chová hrubě.