

# **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 středisko). Celé znění je k nahlédnutí v kanceláři střediska.

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

1. Úkony provedené u uživatele vedou pečovatelky ve Výkazu provedených úkonů za měsíc.
2. Podle tohoto výkazu vyhotovuje středisko vyúčtování služeb splatné vždy jednou za měsíc nejpozději k 25. následujícího měsíce.
3. Platby se uskutečňují, není-li domluveno jinak, v hotovosti oproti vyúčtování do rukou pracovníka pečovatelské služby.

#### **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 v minimálním rozsahu půl hodiny. O této skutečnosti je uživatel informován při sepsání Smlouvy nebo při změně podmínek.
3. Maximální váha jednoho 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 PS může ze strany uživatele proběhnout kdykoliv na základě žádosti (písemné či ústní) a to i bez udání důvodů. Středisko 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 touto Metodikou seznámen ústně, a je mu předána 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 Středisko 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 změny v sociálních a rodinných poměrech, především 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 po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků.

## **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 předem domluveno jinak).
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 smlouveném 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. Pečovatelka má právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv nebezpečím na zdraví či bezpečnosti její nebo uživatele.
7. Pokud je uživatel nemocen (běžné ale infekční onemocnění), je pracovník povinen zajistit pouze nezbytně nutné úkony (např. nákup potravin).
8. Pečovatelská služba nemá auto, neposkytuje tudíž službu dovoz obědů a velkých nákupů.
9. V době mezi 16 a 19 hodinou služba neposkytuje úkon "běžný úklid domácnosti".

Tento Provozní řád nabývá platnosti dne 4.2. 2019

Vydala: Mgr. Anna Poláková, dne 31.1. 2019

Schválila: Michaela Albrechtová, ředitelka střediska dne: 31.1. 2019