

Vnitřní předpis terénní pečovatelské služby

Terénní pečovatelská služba (dále TPS) se řídí § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Služba je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba se poskytuje v předem domluveném čase v domácnosti uživatele služby i v zařízení sociální služby.

Poskytovaná péče a služby jsou zajištěny pracovníky s potřebným vzděláním podle zákona 108/2006 Sb., v platném znění, s etickým přístupem a respektováním práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání Domova Kytín. Pracovníci Domova Kytín dodržují etický kodex Domova Kytín, jehož písemné znění je vyvěšeno na informační tabuli 1. patra budova A v Domově Kytín proti výtahu a na internetových stránkách Domova Kytín www.ddkytin.cz. Pracovníci Domova Kytín se zavazují zachovat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a nakládat s nimi v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (General Data Protection Regulation, GDPR) v platném znění.

Všichni uživatelé služby a pracovníci poskytovatele služby se k sobě chovají způsobem, jehož záměr nebo důsledek nevede ke snížení důstojnosti a k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.

1 Smlouva

- Smlouvu s pozdějšími dodatky o poskytování TPS s žadatelem uzavírá ředitel Domova Kytín a sociální pracovníce na základě žadatelovi žádosti po sociálním šetření.
- Sociální šetření provádí sociální pracovníce v přirozeném domácím prostředí žadatele (uživatele) o šetření provede záznam, který je založen ve spisu uživatele.
- Smlouva je písemná a obsahuje rozsah poskytování sociální služby a fakultativní činnosti.
- TPS se poskytuje denně v době od 7:00 do 19:00 hodin.
- Veškeré tištěné informace o poskytovateli služby jsou k nahlédnutí v kanceláři sociální pracovníce nebo po domluvě mohou být dopraveny do domácího prostředí uživatele. Výňatek je zveřejněn na internetových stránkách Domova Kytín www.ddkytin.cz.

2 Postupy pracovníka sociální služby poskytované v domácnosti uživatele

- Pracovník TPS dochází do domácnosti uživatele v předem dojednaném termínu. Pracovníci nepobývají v domácnosti bez přítomnosti uživatele.
- Pracovník poskytuje pomoc nebo podporu pouze s prostředky, náčiním a nástroji uživatele. Pracovník se domluví s uživatelem, aby měl k dispozici dostatečné množství.

- Za funkčnost uživatelových elektrických spotřebičů používaných při poskytování služby odpovídá uživatel (např. vysavač, fén, vařič, mikrovlnka, konvice). Zjistí-li pracovník závadu, může službu odmítnout vykonat, ale vždy hledá náhradní řešení. Pracovník není oprávněn k neodborným zásahům do spotřebičů. V případě, že uživateli nevyhovuje domluvený termín poskytování služby, uvědomí pracovníka v dostatečném časovém předstihu.
- Uživatel zajistí po dobu poskytování služby, že bude domácí zvíře, žijící v domácnosti, oddělené od pracovníka poskytující sociální službu. Z důvodu zabránění možnosti napadení či zranění pracovníka.
- Pracovník TPS potvrzuje provedení úkonu zaznamenáním kódu čtečkou nebo zapsáním do sešitu.
Pracovník potvrzuje odevzdání a převzetí prádla k praní zaznamenáním do sešitu.
Pracovník potvrzuje předání částky na nákup a nákupní seznam zaznamenáním do sešitu.

3 Bezpečnostní opatření

- TPS se neposkytuje osobám pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, agresivním osobám.
- Dále se TPS neposkytuje při karanténě nařízené pro podezření z nákazy přenosnou chorobou nebo při onemocnění touto chorobou.
- Pracovník má právo odmítnout vykonat úkon, který není písemně uveden ve smlouvě, pokud to nevyžaduje akutní situace uživatele služby.
- Pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv nebezpečím na zdraví či bezpečnosti její nebo uživatele služby.
- Pracovník nezajišťuje uživateli nákupy nápojů s obsahem alkoholu a jiných návykových látek.

4 Platby za poskytnuté služby

- Úhrada za úkony TPS jsou stanoveny dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Úhradu za skutečně čerpané úkony TPS vybírá poskytovatel zpětně prostřednictvím pracovníka v přímé péči 1x za měsíc.

5 Spokojenost uživatelů

- Poskytovatel služby průběžně zjišťuje spokojenost uživatelů se službami a s prostředím za účelem zjištění skutečnosti, které využívá při přípravě plánů na zlepšení služeb.
- Předmětem hodnocení je proces poskytování služeb, nejen konečný výsledek. Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů.

6 Stížnosti, podněty a připomínky

Stížnosti, podněty a připomínky, které má uživatel na služby poskytované Domovem Kytín nebo k chování, či jednání pracovníků, může podat písemně nebo ústně řediteli Domova Kytín nebo vrchní sestře, či sociálnímu pracovníkovi, dále vedoucí sociálně-zdravotního úseku i aktivizačnímu pracovníkovi.



- Stížnost lze podat anonymním způsobem do schránky na chodbě budovy A, 1. patro, proti výtahu. Ředitel Domova Kytín je povinen zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a aby o tom byl stěžovatel (pokud je znám) včas vyrozuměn.
- O přednesených stížnostech uživatelů i pracovníků vede Domov Kytín stanovenou dokumentaci (kniha stížností, v kanceláři sociální pracovnice).
- Na písemné vyjádření, kde je uveden zpáteční kontakt, je odpovídáno písemně přímo tazateli.
- U anonymních dotazů, připomínek a stížností je vše řešeno na poradě vedení, ze které je pořizován písemný zápis.
- Informace o možnosti podat stížnost, podnět a připomínku, uvádí Standard kvality služeb č. 7 a směrnice č. 29 stížnosti na kvalitu služeb, k vyřizování stížností jsou vyvěšeny na informační tabuli v budově A. Uživatel má právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti.

Adresy, na které je možné posílat stížnosti.

- KÚ Středočeského kraje odbor sociálních věcí, Zborovská 11, Praha 5, 150 00.
- Český helsinský výbor, Praha 5, Štefánikova 21, 150 00.
- MPSV – inspekce kvality sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 120 00
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, Brno, 602 00.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytovaných služeb. Kontaktní údaje Domova Kytín:

- Schránka stížností, podnětu a **připomínek** v I. patře budovy A naproti výtahu s nápisem Názory a připomínky na život v Domově Kytín.
- **Adresa** Domov Kytín, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy, e-mail: ddkytin@ddkytin.cz
- **Vrchní sestra** Veronika Čepelková, kancelář v I. patře budovy A u zimní zahrady, tel: 311 363 908, e-mail: cepelkova@ddkytin.cz .
- **Sociální pracovnice** PhDr. Romana Štěpánová, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 906, e-mail: romana.stepanova@ddkytin.cz .
- **Aktivizační pracovnice** Kateřina Kordulová, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 902, e-mail: kordulova@ddkytin.cz .
- **Vedoucí sociálně-zdravotního úseku** PhDr. Renata Honsů, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 901, e-mail: renata.honsu@ddkytin.cz .
- **Ředitel** Ing. Petr Kordule, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 900, e-mail: kordule@ddkytin.cz .

7 Postup při ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

V případě, když uživatel nevyužívá služby déle než jeden rok, lze vyvodit, že uživatel smlouvené služby již nepotřebuje. Sociální pracovník takto postupuje:

pracovník zkontaktuje uživatele a informuje o situaci, zjistí, zda uživatel chce ve službě pokračovat,

- v případě, že uživatel chce pokračovat ve službě, bude ponechána platnost smlouvy a budou nabídnuty možnosti v poskytování služby,
- v případě, že uživatel nechce pokračovat ve službě, bude informován o vypovězení smlouvy. Dále pracovník uvědomí uživatele o možnosti o znovu uzavření smlouvy nebo o možnosti obnovení smlouvy obnovení do konce kalendářního roku v případě volné kapacity služby nebo o zařazení do evidence žádostí,
- sociální pracovník zašle nebo předá uživateli dopis o vypovězení smlouvy.

8 Souhlas s poskytováním osobních údajů uživatele a kontaktní osoby

V souladu s ustanovujícím nařízením Domov Kytín, poskytovatel sociálních služeb má zpracovaný Standard kvality služeb č. 6 o dokumentaci a poskytování sociální služby.

8.1 Souhlas uživatele o poskytování osobních údajů

- Uživatel ve smlouvě v článku VII bodu 6 souhlasí s poskytováním osobních údajů.
- Tímto je uživatel informován, že svůj souhlas může v průběhu služby nebo při jejím ukončení kdykoli písemně odvolat.

8.2 Souhlas kontaktní osoby o poskytování osobních údajů

- Svůj souhlas kontaktní osoba s poskytováním osobních údajů vyjádřila v žádosti o zajištění terénní pečovatelské služby žadatele.
- Uživatel uvádí kontaktní osoby dle svého uvážení na začátku i v průběhu poskytování služby.
- Při poskytování pečovatelské služby údaje sdělené uživatelem o kontaktních osobách poskytovatel z podstaty věci přijímá bez jejich vyjádření.
- Kontaktní osoba uvedená uživatelem může svůj kontakt v průběhu služby nebo při jejím ukončení kdykoli písemně odvolat či zrušit.

Kontakty:

Sociální pracovnice: PhDr. Romana Štěpánová, tel. číslo: 311 363 906

Vedoucí sociálně-zdravotního úseku: PhDr. Renata Honsů, tel. číslo: 311 363 901

V Kytíně dne

.....
Ing. Petr Kordule
ředitel Domova Kytín

.....
podpis uživatele