

Oblastní charita Trutnov – Pečovatelská služba

PRAVIDLA *Plánování a průběh poskytování služeb*

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 7				

	Jméno a příjmení, funkce	Podpis	Datum
Vypracoval, aktualizoval:	Bc. Regina Sýkorová vedoucí PS		24. 10. 2017
Schválil:	JUDr. Ing. Jiří Špelda ředitel OCHTU		31. 10. 2017
Platnost od:	01. 11. 2017	Účinnost od:	01. 11. 2017

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

OBSAH:

1	Plánování a průběh poskytování služby	3
1.1	Plánování a cíl poskytovaných služeb.....	3
1.2	Jednání se zájemcem o službu.....	3
1.3	Odmítnutí zájemce	4
1.4	Smlouva.....	5
1.5	Stanovení osobního cíle.....	7
2	Individuální plán uživatele	7
2.1	Získávání informací.....	8
2.2	Zpracování individuální plánu.....	8
2.3	Přidělení klíčového pracovníka	8
2.4	Vyhodnocení osobního plánu.....	9
2.5	Uživatelova očekávání	9
3	Hodnocení poskytované služby	10
4	Předávání informací o uživateli a službách jim poskytovaných	10
4.1	Předávání informací o službě	11
5	Postup při jednání se zájemcem, který vyžaduje specifický přístup	11
5.1	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu pro osoby s demencí.....	11
5.2	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se sluchovým postižením, s poruchou verbální komunikace	12
5.3	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se zrakovým postižením.....	12
5.4	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu - s cizincem, s osobou patřícím k jiné etnické skupině	13
6	Návaznost na další zdroje	13
6.1	Podpora uživatele	13
6.2	Umožnění využití sociálních služeb.....	13
6.3	Vztahy uživatele a jeho blízkých.....	13
6.4	Doprovody uživatelů	14
7	Seznam veřejných služeb.....	14
7.1	Seznam telefonních čísel lékařů	15
8	Příloha – Smlouva a dodatek ke smlouvě.....	17

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

1 Plánování a průběh poskytování služby

1.1 Plánování a cíl poskytovaných služeb

Plánování a poskytování služeb je především postaveno na schopnostech uživatele. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na schopnosti, dovednosti a potenciální možnosti uživatele.

Plánování znamená systematickosti v přístupu k uživateli.

Tento vnitřní předpis upravuje postupy, kterými se řídí poskytování a plánování služeb pro uživatele.

Plánování je důležitou součástí poskytované služby, protože pomáhá zpřehlednit a zvýšit efektivitu poskytovaných služeb. Umožňuje sledovat vývoj uživatele a poskytuje i charakteristiku uživatele pro nové zaměstnance.

Plánování sociální služby je prováděno na základě požadavků a očekávání uživatele sociální služby v souladu s kapacitou, cílovou skupinou, rozsahem poskytovaných služeb a možnostmi OCHTU.

1.2 Jednání se zájemcem o službu

Základní teze:

Zájemce o službu je jakákoliv osoba, která žádá o poskytnutí informace o službě nebo o poskytnutí sociální služby, osoba se kterou se o poskytování služby vyjednává (tj. před uzavřením smlouvy).

Zájemci o službu je poskytnut Soubor informací o poskytované pečovatelské službě určený zájemcům o tuto službu.

Jednání se může zúčastnit rodinný příslušník, osoba, které zájemce důvěřuje, v případě nutnosti tlumočnická znakové řeči Mgr. Pavlína Cermanová.

Potřebnost služby a skutečnost, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, zjišťuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovník na základě rozhovoru se zájemcem, příp. jeho rodinnými příslušníky, na základě doporučení sociálního odboru, ošetřujícího lékaře, šetřením na místě apod.

Se zájemcem o službu může jednat vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovník, osoba pověřená vedoucí pečovatelské služby, výjimečně ředitel. Jednání se může zúčastnit rodinný příslušník, popřípadě tlumočnická, či jiná osoba, kterou o to zájemce o službu požádá. Jednání se zájemcem o službu, který má problémy s komunikací se řeší za pomoci rodinného příslušníka, popřípadě tlumočnicka. V případech, kdy zájemce není schopen sám jednat (např. je omezen ve svéprávnosti) se jedná s jeho opatrovníkem, rodinným příslušníkem, zmocněncem, či podporovatelem.

Jednání je vedeno v sídle OCHTU nebo v místě pobytu zájemce po dohodě s vedoucí pečovatelské služby.

Na začátku jednání je zjištěno, jestli zájemce spadá do cílové skupiny naší poskytované sociální péče dle registrace a zda je naše služba pro zájemce potřebná. Šetření se provádí formou rozhovoru se zájemcem, jeho ošetřujícím lékařem nebo rodinnými příslušníky.

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

V případě zjištění neshod je zájemce odkázán na jinou organizaci poskytující požadované služby, nebo je služba sjednána jako nadstandartní s příslušnou platbou dle platného ceníku OCHTU.

Všichni zájemci jsou vedeni v knize **Evidence zájemců o službu**, která je v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

Zájemci z jakéhokoliv důvodu neúspěšní jsou zapsáni v knize Evidence zájemců o službu s odůvodněním odmítnutí. (nespadá do cílové skupiny; neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá; nedostatečná kapacita služby; nepotřebná péče; mimo dosah služby atd.).

V případě úspěšného sjednání poskytování služby je se zájemcem uzavřena smlouva. Jeden formulář je v rukou budoucího uživatele, jeden je archivován v sídle OCHTU ve složce Smlouvy u vedoucí pečovatelské služby.

Zájemci o službu jsou při jednání předány hlavně tyto informace:

(v ústní a písemné formě)

- typ služby (terénní pečovatelská služba)
- jaké služby jsou poskytovány
- komu jsou poskytovány (cílová skupina dle registrace)
- kde jsou poskytovány (v domácím prostředí se zachováním zvyklostí uživatele a respektujíc práva a svobody uživatele)
- kdy jsou poskytovány (dle dohody s uživatelem, těžiště činnosti naší služby je přes den v pracovní dny, ve dnech pracovního volna v omezené míře)

Od zájemce o službu se zjišťuje:

- jméno, příjmení
- adresa
- telefon
- nepříznivá sociální situace, jak byla situace řešena dříve, proč to tak již nelze, co selhalo
- popis dostupných zdrojů (schopnosti, finanční zdroje, důvody změny – věk, zdravotní stav, krize, popis blízkých zdrojů – rodina, popis zdrojů komunity – dostupné služby)
- osobní cíl
- konkrétní forma, průběh a rozsah poskytovaných služeb
- podmínky poskytování služeb

1.3 Odmítnutí zájemce

Důvody odmítnutí:

- zájemce nespadá do cílové skupiny
- OCHTU neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- zájemce službu nepotřebuje (zneužití služby)
- zájemce bydlí mimo dosah služby
- kapacita služby OCHTU je naplněna
- zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby, kterému byla vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy v době kratší než 6 měsíců

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

V případě odmítnutí zájemce o službu ze závažných důvodů jsou mu poskytnuty informace a kontakty na organizace (včetně telefonních čísel), které požadované služby poskytují nebo by mohly uspokojit požadavky zájemce.

Údaje o jednání a důvodu odmítnutí jsou uvedeny v **Knize odmítnutých zájemců o službu**.

V případě, že zájemce o službu s odmítnutím nesouhlasí, je informován o možnosti podat stížnost vedení organizace nebo Diecézní charitě Hradec Králové. Jsou mu znovu vysvětleny a předány písemně zpracované důvody jeho odmítnutí (do 14 dnů od odmítnutí). Za písemné zpracování a předání je zodpovědná vedoucí pečovatelské služby, nesouhlas s odmítnutím dá na vědomí řediteli OCHTU.

1.4 Smlouva

Pokud dojde ke shodě a zájemce se rozhodne využívat službu, dojde k sepsání smlouvy.

Smlouva obsahuje: viz Příloha

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá v písemné formě na předepsaném formuláři. Smlouvu za OCHTU smí uzavírat vedoucí pečovatelské služby, případně ředitel OCHTU. Současně je zájemce seznámen i s Pravidly OCHTU, která jsou mu k dispozici i v písemné formě. Svým podpisem ve smlouvě stvrzuje i souhlas se zpracováním osobních údajů dle příslušného zákona.

K uzavření smlouvy nedojde, pokud zájemce službu nepotřebuje nebo nesouhlasí s podmínkami poskytování služby uvedenými zejména ve smlouvě i v Pravidlech OCHTU, případně když vyžaduje služby, které OCHTU neposkytuje. Dále nebude smlouva uzavřena se zájemcem, pokud OCHTU nemá dostatečnou kapacitu ve smyslu zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který je na požádání přístupný v účinném znění u vedoucí pečovatelské služby.

Zaměstnanec sepisující smlouvu se zájemcem v průběhu a po sepsání zjišťuje, zda zájemce porozuměl obsahu smlouvy a právům a povinnostem vyplývajícím z ní a to zjišťuje především interaktivním rozhovorem.

Pokud zájemce nechápe smysl smlouvy, jsou mu informace srozumitelnou formou podány opakovaně, případně je přizván rodinný příslušník, kterého zájemce určí, a informace jsou podány jemu. Smlouva je se zájemcem uzavřena jen pokud prokazatelně chápe obsah smlouvy.

Veškeré smlouvy jsou evidovány u vedoucí pečovatelské služby či ředitele a ukončené smlouvy jsou archivovány.

Se smlouvami jsou oprávněni nakládat pouze ředitel OCHTU, vedoucí pečovatelské služby, případně pověřený zaměstnanec.

1.4.1 Situace, které mohou nastat při sepisování smlouvy o poskytování sociální služby z pohledu způsobilosti zájemců

1. *Zájemce je způsobilý právním úkonům*

- smlouvu uzavře sám

(přítomnost třetí osoby, která by byla v budoucnu schopna případně popsat uzavírání smluvního vztahu, kdyby nastaly pochybnosti, že uživatel mohl při uzavírání jednat v duševní poruše, která jej k tomuto úkonu činila neschopným, je vhodná).

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

2. *Zájemce je nezpůsobilý k právním úkonům, a proto mu byl soudem ustanoven opatrovník*
- smlouvu za zájemce uzavře opatrovník
- za zájemce ze zákona může smlouvu uzavřít obecní úřad obce s rozšířenou působností
(v případě nezletilého zájemce uzavírají jeho zákonní zástupci, zejména rodiče).

3. *Zájemce je sice způsobilý k právním úkonům, ale zjevně nemá potřebné rozumové schopnosti*

(nebyl zbaven způsobilosti k právním úkonům, kdyby smlouvu uzavřel, mohl by jednat v duševní poruše, která by jej k tomuto úkonu činila neschopným, např. případ stařecké demence)

- požádat soud, aby zájemci ustanovil opatrovníka tzv. ad hoc, ten za zájemce pak smlouvu uzavře
- za zájemce ze zákona může smlouvu uzavřít obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Jestliže zájemce opravdu není způsobilý k právním úkonům, je pro budoucnost potřeba stálého opatrovníka, tedy je nutno podat návrh nebo podnět na omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům.

4. *Zájemce má zmocněnce*

- za zájemce může smlouvu uzavřít jeho zmocněnec, kterému zájemce udělil plnou moc (má-li být smlouva písemná, musí být i plná moc písemná, a přiložena ke smlouvě).

5. *Zájemce nemůže nebo neumí číst a psát, je však způsobilý k právním úkonům*

- písemný právní úkon (uzavření smlouvy) musí mít v takovém případě formu úředního zápisu (notářského zápisu).

6. *Zájemce nemůže číst nebo psát, ale je schopen listinu vlastnoručně podepsat, je způsobilý k právním úkonům*

- může právní úkon (uzavření smlouvy) učinit, ale musí být schopen se s obsahem právního úkonu seznámit s pomocí přístrojů nebo speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí.

1.4.2 Ukončení smlouvy

Ukončení smlouvy je možné ze strany uživatele kdykoliv i bez udání důvodů, postačí doručení písemné výpovědi Oblastní charitě Trutnov. Výpovědní doba se nestanovuje, služba se přestává poskytovat dnem následujícím po dni doručení výpovědi.

OCHTU může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí služby za dobu delší než 2 měsíce;
- jestliže uživatel neakceptuje navýšení ceny za poskytované služby;
- jestliže nebudou uživatelem dodržovány nebo dány podmínky a nutná spolupráce k poskytování služby;
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel OCHTU pro poskytování pečovatelské služby;

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

- jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Pokud uživatel nebude dodržovat některou z výše uvedených podmínek, bude vyzván k neprodlené nápravě. V případě neuposlechnutí bude vyzván písemně ředitelem Oblastní charity Trutnov, a pokud ani po této výzvě nedojde k nápravě, je Oblastní charita Trutnov oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí dva týdny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Další možnost vypovědět tuto smlouvu Oblastní charitou Trutnov je v případě zjištění, že uživatel sjednanou službu nepotřebuje, v takovém případě se služba přestává poskytovat dnem doručení výpovědi uživateli.

Výpověď musí být písemná.

V případě ukončení poskytování služeb budou strany společně hledat způsob řešení potřeb uživatele. Oblastní charita Trutnov vždy při ukončení této smlouvy umožní v případě zájmu a možností poskytování náhradní služby.

1.5 Stanovení osobního cíle

Při sepisování smlouvy je sepsán osobní cíl zájemce, který popisuje druh služby a očekávání zájemce. Uživatel se pak aktivně podílí na všech krocích vytváření, naplňování a aktualizací individuálního plánu. Individuální plán je vytvářen na základě potřeb uživatele, jeho sdělení a požadavků. Je kladen důraz na uživatelovu aktivitu při sestavování individuálního plánu.

2 Individuální plán uživatele

Individuální plán uživatele obsahuje:

- a) osobní údaje
- b) popis současné situace, jak byla řešena dříve, proč to tak již nelze, co selhalo, popis dostupných zdrojů pomoci
- c) zastoupení
- d) domluvené oslovování uživatele
- e) domluvený vstup do domu/bytu
- f) vymezení schopností zvládnání základních životních potřeb
- g) průběh péče, tj. jednotlivé kroky individuálního plánu vedoucí k dosažení osobního cíle
- h) zhodnocení individuálního plánu

Individuální plán vychází a navazuje na zjištěné potřeby při sepsání smlouvy o poskytnutí služby. Je pravidelně vyhodnocován a případně upraven, vždy za přítomnosti uživatele.

Uživatel může své osobní cíle kdykoli měnit, změny jsou vždy písemně zaznamenány. Osobní cíl uživatele vychází z minulosti a současné situace uživatele, ale směřuje do budoucnosti.

Poskytování služby má uživateli pomoci v naplňování jeho individuálního plánu, nikoli tento plán za něj plnit.

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

2.1 Získávání informací

Osobní cíl si stanoví uživatel po dohodě se zaměstnancem, se kterým uzavírá smlouvu.

Informace nezbytné pro zpracování individuálního plánu uživatele jsou získávány nejenom od uživatele, ale i od jeho rodiny, sousedů, přátel vždy s ohledem na zachování uživatelova soukromí. Využity jsou při hodnocení plnění cíle, zjišťování spokojenosti uživatele, hledání dalších potřeb uživatele.

2.2 Zpracování individuálního plánu

- zaměstnanec si vyhradí dostatek času a s uživatelem v klidném prostředí provede zpracování individuálního plánu
- znovu si ujasní všechna data (osobní údaje, potřeby uživatele, jeho očekávání)
- osobní cíle jsou definovány již v době uzavření smlouvy, nyní je lze upravit nebo přepracovat
- společně si vymezí okruh osob, které budou zapojeny do plnění individuálního plánu (členy rodiny, domácnosti, přátelé atd.)
- stanoví jednotlivé kroky při plnění individuálního plánu vedoucí k dosažení osobního cíle
- provede zhodnocení úrovně sebeobsluhy, motoriky, vnímání, paměti
- po celou dobu hodnotí komunikační schopnosti

Výstupem práce s uživatelem je kvalitní individuální plán vedoucí ke zlepšení života uživatele v možné míře a jasný návod pro práci s uživatelem pro zaměstnance v přímé péči.

Za plnění individuálního plánu uživatele je odpovědný konkrétní klíčový pracovník, který je stanoven po dohodě s uživatelem. Tento zaměstnanec komunikuje s uživatelem a podporuje uživatele v jeho samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování jeho vlastní vůle. Sestavuje a písemně vede záznamy o průběhu péče u uživatele, upozorňuje na změny a potřeby aktualizace individuálního plánu uživatele. Zabezpečuje realizaci individuálního plánu ve spolupráci s vedoucími zaměstnanci.

Plán je vypracován vždy tak, aby mu uživatel rozuměl, v případě komunikačních bariér je přizván odborník, který tyto bariéry odstraní.

2.3 Přidělení klíčového pracovníka

Vymezení:

Klíčový pracovník je zaměstnanec v přímé péči, který provádí službu v okruhu přidělených uživatelů. S danými uživateli spoluvytváří osobní cíle a individuální plán, vede záznamy o průběhu péče u uživatelů, podílí se na hodnocení služby.

- klíčové pracovníky přiděluje vedoucí pečovatelské služby
- jednotlivé uživatele přiděluje jednotlivým klíčovým pracovníkům nejčastěji dle místa bydliště nebo současného pobytu (služba je operativnější, doba přesunů je kratší)

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

- vzhledem k rozmanitosti rozsahu služeb je v OCHTU doporučen maximální počet 8 - 10 uživatelů na jednoho klíčového pracovníka
- v případě potřeby může o změnu klíčového pracovníka požádat uživatel
- ze závažných důvodů může o změnu požádat i sám klíčový pracovník

2.4 Vyhodnocení osobního plánu

Na naplňování individuálního plánu uživatele se podílí hlavně uživatel a jeho rodinní příslušníci, dále osoba, kterou si uživatel určil (přátelé, lékař ...) a zaměstnanci poskytující sociální služby. Plnění individuálního plánu uživatele probíhá zejména v uživatelově vlastním prostředí.

Vyhodnocení plnění osobního cíle je průběžné a písemně se zaznamenává k aktualizaci údajů do osobního spisu uživatele. K vyhodnocování dochází minimálně 2x ročně nebo při dosažení stanovených cílů. Při hodnocení těchto cílů se posuzuje úspěšnost při jejich dosahování, zda bylo dosaženo požadovaných cílů, nebo z jaké části byly splněny. Vyhodnocení provádí sociální pracovník spolu s uživatelem a klíčovým pracovníkem, případně s vedoucí pečovatelské služby.

Současně dochází i ke stanovení nových cílů. Vychází se z přání uživatelů, z úspěchů při dosahování minulých cílů a z celkového směřování uživatele.

Sociální pracovník, případně vedoucí pečovatelské služby získává informace o spokojenosti uživatele pomocí otázek, dotazníku a pozorování situace, včetně pozorování psychického a fyzického stavu uživatele a na tomto základě dochází k vyhodnocování osobních cílů a případné úpravě, ale vždy až po konzultaci s uživatelem. Hlavním kritériem hodnocení je zlepšení nebo udržení samostatnosti a nezávislosti uživatele v rámci jeho možností a schopností a jeho spokojenost.

Veškerá dokumentace, která se týká individuálního plánu uživatele je součástí jeho osobní dokumentace a uživatel má kdykoli možnost do ní nahlédnout. Podléhá všem pravidlům o ochraně osobních údajů.

Sociální pracovník, případně vedoucí pečovatelské služby navštěvuje uživatele a informuje se o spokojenosti s poskytováním služeb. Z těchto podkladů se usuzuje, jestli uživatel pomocí poskytované služby dosahuje k naplnění svého individuálního plánu.

S každým zjištěním a změnou je seznámen uživatel a dojde k případnému přehodnocení či úpravě cílů a plánu uživatele. Všechny informace a změny jsou zaznamenány do osobní dokumentace uživatele.

2.5 Uživatelova očekávání

Uživatel očekává:

- spolehlivost (služba se provede v dohodnutém čase, provede se pokaždé dobře)
- přijetí (respekt, vlídnost, ohleduplnost, prostředí, prozíravost, péče)
- dostupnost (místem i časem)
- jistota (bezpečnost, finanční jistota, důvěrnost informací)
- porozumění (znalost specifických přání, porozumění individuálním potřebám)
- kompetence (schopnost poskytnout službu)
- věrohodnost (proslulost a jméno firmy, personál)

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

- komunikace (schopnost informovat uživatele, aktivně naslouchat, vyjasnit podmínky).

3 Hodnocení poskytované služby

Kritéria hodnocení:

- dlouhodobá prosperita uživatele v rámci jeho schopností a možností
- trvalá komplexní spokojenost s poskytováním naší služby
- naplňování osobních cílů uživatele
- pozitivní ohlasy z okolí uživatele (rodina, lékaři atd.)

Průběh hodnocení:

- k hodnocení poskytované služby dochází dle potřeby, minimálně však dvakrát do roka formou: osobního rozhovoru, dotazníkového šetření, anketou, telefonickými dotazy a nezávislým zaměstnancem. V úvahu se berou i poznatky a sdělení od zaměstnanců sociálních odborů, ošetřujících lékařů apod., o které si vedoucí pečovatelské služby požádá dle potřeby.
- poznatky shromažďuje a vyhodnocuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovník
- informace zpracuje a ústní nebo písemnou formou s nimi seznámí při vhodné příležitosti (schůze, hodnotící setkání) ostatní zaměstnance. Ti mají možnost se k daným faktům vyjádřit a navrhnout případné způsoby zlepšení poskytování péče nebo způsoby zlepšení přístupu k uživatelům.
- s výstupy šetření týkajících se konkrétních uživatelů jsou daní uživatelé seznámeni vedoucí pečovatelské služby nebo sociálním pracovníkem

4 Předávání informací o užívatelích a službách jim poskytovaných

Informace potřebné k poskytnutí služby uživatelům jsou předávány ústně (běžné, o změnách apod.) nebo písemně (např. nový uživatel) vedoucí pečovatelské služby na jednáních při zavedení služby nebo její změně v kanceláři OCHTU příslušnému zaměstnanci, na schůzi zaměstnanců, či přímo u uživatele.

Informace jsou předávány dle potřeby:

1. při přijetí nového uživatele do péče
2. při změně klíčového pracovníka
3. při absenci klíčového pracovníka (onemocnění, školení, dovolená) a předávání péče zastupujícímu pracovníkovi
4. při předávání uživatele jinému klíčovému pracovníkovi
5. při přehodnocování péče
6. při jakékoliv změně na straně uživatele (stěhování, hospitalizace, změna zdravotního stavu, změna cílů atd.)

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

V případě nemoci nebo dovolené klíčového pracovníka jsou informace předány zaměstnanci, který jej zastupuje.

Zaměstnancům se předávají základní informace o uživateli: jméno, příjmení, adresa, telefon, druh služby, frekvence služby, časové údaje o službě a individuální plán uživatele a záznam o průběhu péče u uživatele.

Informace jsou předávány písemnou formou v knize Předávání informací, kde je uvedeno: datum, jméno uživatele s kontaktem (adresa, telefon), sdělení (změna, výkon atd.), na kdy, kdo požaduje (podpis, kontakt).

4.1 Předávání informací o službě

Předávání probíhá na pravidelných schůzích (1x za měsíc), případně při zvláštním setkání, o jehož konání je každý zaměstnanec s dostatečným předstihem informován.

Schůzi svolává vedoucí pečovatelské služby, ředitel, případně sociální pracovník po dohodě s vedením OCHTU.

Vedoucí pečovatelské služby, ředitel OCHTU či sociální pracovník informují ostatní zaměstnance:

- a) o změnách v organizaci
- b) o přijetí nebo odchodu zaměstnanců
- c) o změnách v poskytování služby (nové zákony, vyhlášky)
- d) o změnách u uživatelů (úmrť, hospitalizace, změna služby)
- e) o nových Pravidlech nebo změnách ve stávajících Pravidlech
- f) o případné návštěvě, vykonávání praxe studentů, kontrole či inspekci
- g) o aktuální nabídce školení, dalšího vzdělávání, kurzů
- h) o změnách ve složení zaměstnanců (dovolená, nemoc)
- i) o úkolech pro jednotlivé zaměstnance

Všechny informace jsou zaznamenány v zápisech ze schůzí, složka je k dispozici u vedoucí pečovatelské služby. Zápisy provádí pověřený zaměstnanec.

5 Postup při jednání se zájemcem, který vyžaduje specifický přístup

Vždy se respektuje osobnost, míra samostatnosti a důstojnost uživatele!

5.1 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu pro osoby s demencí

- omezíme rušivé elementy (rádio, telefon, televize)
- vyvarujeme se rychlých gest a pohybů, projevujeme vlídný zájem
- stále zůstáváme v zorném poli zájemce o službu, udržujeme oční kontakt
- mluvíme srozumitelně, pomalu, v krátkých větách, nepoužíváme cizí slova
- využíváme neverbální komunikaci (mimika, doteky)
- nepodceňujeme zájemce o službu, přizpůsobujeme se jeho schopnostem

Strana 11 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

- jednáme se zájemcem o službu, u jednání může být přítomen rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba
- nikdy nemluvíme pouze s příbuzným, jako by zájemce o službu mezi námi nebyl

Použitý materiál:

- leták
- fotografie
- lupa

5.2 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se sluchovým postižením, s poruchou verbální komunikace

- omezíme rušivé elementy (rádio, telefon, televize)
- používá-li zájemce sluchadlo, můžeme pomoci s jeho nasazením, zapnutím, se zredukováním hlasitosti
- na začátek hovoru upozorníme dotykem např. na předloktí
- mluvíme přirozeně, pomaleji, nekřičíme, dodržujeme optimální vzdálenost, dbáme na dobrou viditelnost úst, udržujeme oční kontakt
- využíváme neverbální komunikaci (mimika, gesta rukou) – pozor na přehnanou artikulaci
- když zájemce o službu nerozumí, zopakujeme informaci, popřípadě použijeme jiná slova (nepoužíváme cizí slova)
- pokud si zájemce dělá poznámky, vyčkáme, až s námi opět naváže oční kontakt (pro lepší představu o našem zařízení zájemci nabídneme k prohlídce fotografie)
- při jednání se zájemcem s poruchou verbální komunikace vždy vyčkáme na neverbální vyjádření

Použitý materiál:

- leták
- fotografie

5.3 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se zrakovým postižením

- se zájemcem o službu jednáme přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho příbuzného či průvodce
- zdravíme vždy první a oslovíme zájemce jménem, aby věděl, že pozdrav patří jemu; při ukončení hovoru upozorníme, že jsme domluvili a opouštíme místnost
- podání ruky nahrazuje vizuální kontakt a veškeré činnosti doprovázíme slovem
- udržujeme oční kontakt, nikdy neodvracíme tvář
- veškeré informace pomalu přečteme, vysvětlíme, popíšeme, ujistíme se, že zájemce celému výkladu rozumí

Použitý materiál:

- leták

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

- fotografie
- lupa

5.4 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu - s cizincem, s osobou patřícím k jiné etnické skupině

Zájemce o službu, který nerozumí česky, navštívíme společně s tlumočnickem, na kterého předem zajistíme kontakt.

Použitý materiál:

- leták střediska sociálních služeb
- fotografie

6 Návaznost na další zdroje

6.1 Podpora uživatele

OCHTU podporuje uživatele ve využívání běžných zdrojů veřejných služeb jako je pošta, banka, lékař, zájmové kluby, kadeřnictví, pedikúra, církevní zařízení, úřady atd. a tím mu pomáhají si udržet nezávislost.

6.2 Umožnění využití sociálních služeb

OCHTU umožňuje uživateli využívat služby, na které je zvyklý a vyhledává takové služby, které uživatel označí za potřebné pro naplnění svých osobních cílů definovaných v jeho osobním plánu. OCHTU má vypracovaný seznam sociálních zdrojů se kterými spolupracuje.

Aktualizaci těchto zdrojů zajišťuje určený zaměstnanec, který je odpovědný za tvorbu a aktualizaci tohoto seznamu. Tento seznam je volně přístupný, aby s ním mohli pracovat i ostatní zaměstnanci OCHTU.

Nemůže-li OCHTU pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných organizací a odborníků, případně institucí.

6.3 Vztahy uživatele a jeho blízkých

Zaměstnanci aktivně podporují vztahy mezi uživatelem a jeho blízkými, přáteli a známými lidmi, jednají s osobami označenými uživatelem, tyto osoby jsou přizývány k účasti na jednáních týkajících se služeb poskytovaných uživateli a jejich změn. Tím napomáhají k dosažení osobního cíle uživatele. V případě konfliktu uživatele s jeho rodinou nebo blízkými osobami zaměstnanci zachovávají neutrální postoj.

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

6.4 Doprovody uživatelů

V případě potřeby doprovodu pro využití služeb, je uživatel doprovázen zaměstnancem OCHTU nebo je kontaktována rodina. V případě, kdy uživatel není schopen navštívit veřejné služby, organizace, pokud OCHTU není sama schopna tyto služby poskytnout, předá uživateli kontakty na jiné služby.

7 Seznam veřejných služeb

TRUTNOV:

POŠTA	499 868 113
BANKY – ČESKÁ SPOŘITELNA	956 736 100
KOMERČNÍ BANKA	955 570 411
ČSOB	499 859 811
GE MONEY BANK	499 859 610
KADEŘNICTVÍ	499 815 180, 737 434 696
PEDIKÚRA	499 815 180, 737 982 887
SOCIÁLNÍ ODBOR MěÚ TRUTNOV.....	499 803 330
MĚSTSKÁ KNIHOVNA	499 815 544
BAZÉN	499 817 100
DISPEČINK – SANITY	499 815 190
DPS – OBĚDY	603 230 120
NEMOCNICE – ÚSTŘEDNA	499 866 111
NEMOCNICE – DIA	499 866 261
POLIKLINIKA MASARYKŮV DŮM	499 859 777
LÉKÁRNA – NA POLIKLINICE.....	499 426 241
V NEMOCNICI.....	499 397 115
NA HORSKÉ.....	499 828 371
U ANDĚLA STRÁŽCE.....	499 815 575
U ZLATÉ HVĚZDY.....	499 815 513
U ŘEKY.....	499 397 765
Dr. MAX (Kaufland).....	499 732 009

ÚPICE:

MĚSTSKÝ ÚŘAD.....	499 781 533
POLIKLINIKA	499 846 060
BÁŇSKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA ODOLOV	499 886 155
LÉKÁRNA – NA POLIKLINICE.....	499 881 321
POD MĚSTEM.....	499 882 600
PEDIKÚRA (p. Henychová).....	605 480 552
KNIHOVNA	499 781 500

OBECNÍ ÚŘAD:

BATŇOVICE	499 781 521
BERNARTICE.....	499 879 145

Strana 14 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

HAVLOVICE	499 784 361
HAJNICE	499 393 366
CHVALEČ.....	499 892 114
JÁNSKÉ LÁZNĚ.....	499 875 101
JÍVKA	499 897 140
MALÉ SVATOŇOVICE.....	499 886 341
MLADÉ BUKY	493 034 601
PEC POD SNĚŽKOU.....	499 896 215
PILNÍKOV	499 898 922
RADVANICE	499 897 105
STARÉ BUKY	499 898 332
VLČICE	499 899 133
VELKÉ SVATOŇOVICE.....	499 881 860

7.1 Seznam telefonních čísel lékařů

MUDr. Buršová Monika	499 815 725
MUDr. Cvrček Radek	499 886 136
MUDr. Černý Jaroslav	499 524 193
MUDr. Černý Pavel	499 846 061
MUDr. Divišová Dagmar	499 873 114
MUDr. Erlebach Libor.....	499 524 190
MUDr. Faifrová Ivana	499 818 420
MUDr. Gultová Yvona	499 814 500
MUDr. Halaxová Jaroslava	499 524 393
MUDr. Hartmann Jan	499 888 105
MUDr. Hejnicová Kateřina.....	499 329 089
MUDr. Horáková Peroutková Michaela	499 846 063
MUDr. Hornychová Dita	499 819 177
MUDr. Hynková Tamara	499 846 062
MUDr. Kořínek Pavel.....	603 204 020
MUDr. Králíčková Blanka	499 733 414
MUDr. Kunčarová Jana	499 859 750
MUDr. Linková Alena	499 843 303
MUDr. Lukáš Eduard	499 811 398
MUDr. Lukášová Drahoslava	499 733 378
MUDr. Oravcová Jarmila	499 871 140
MUDr. Petřů Pavel	499 175 185
MUDr. Pohlová Zuzana	499 879 144
MUDr. Prager Jaromír	491 483 307
MUDr. Řehůřek Jiří	775 720 790
MUDr. Spirovská Jana	499 881 818
MUDr. Sombota Jiří	499 819 080
MUDr. Sombotová Alena	499 819 090
MUDr. Stiehlová Irena	499 811 257

Strana 15 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

MUDr. Svobodová Jana.....	499 440 344
MUDr. Šidáková Silvie.....	775 247 204
MUDr. Šnajdrová Jindřiška	499 320 796
MUDr. Šturalová Magdaléna.....	605 380 590
MUDr. Tuček Luboš.....	499 841 713
MUDr. Vejrych Tomáš	499 859 768
MUDr. Vrtala Zdeněk	499 874 144
MUDr. Weyskrabová Jitka	499 866 493/2
MUDr. Záveský Ladislav.....	776 008 880

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

8 Příloha – Smlouva a dodatek ke smlouvě



Smlouva o poskytování pečovatelské služby

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

uzavřená mezi

Oblastní charitou Trutnov

IČ 434 65 439, Dřevařská 332, Trutnov, tel. 499 817 366

zastoupenou

a uživatelem

jméno a příjmení

rodné číslo

adresa

telefon

praktický lékař

nebo zákonným zástupcem (*v případě, že sjednává poskytování služby za uživatele*)

jméno a příjmení

adresa

telefon

Kontaktní osoba (*jméno, příjmení, adresa, telefon*):

.....

.....

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

Důvody pro poskytování pečovatelské služby

.....

.....

Oblastní charita Trutnov bude uživateli poskytovat od následující pečovatelské služby:

<i>popis</i>	<i>rozsah (průběh)</i>	<i>úhrada (Kč)</i>
.....
.....
.....
.....
.....

Místo a čas poskytování sjednaných služeb

.....

Uživatel chce prostřednictvím poskytované služby dosáhnout:

.....

.....

.....

Podrobný průběh péče bude uveden v individuálním plánu.

Výše úhrady za pečovatelskou službu a způsob jejího placení

Za poskytnutí sjednané služby je uživatel povinen Oblastní charitě zaplatit úhradu ve výši uvedené v této smlouvě na základě předloženého vyúčtování jednou měsíčně a to hotově, případně na účet uvedený na vyúčtování – faktuře, vždy do 14 dnů od předložení vyúčtování.

V pracovní dny se ke každé návštěvě mimo obec Trutnov připočítává 15 min jako doba nezbytně nutná k zajištění úkonu. K návštěvám uskutečněným v rámci odpolední služby, se připočítává 15 min, a to bez ohledu na bydliště uživatele; o víkendech a svátcích se připočítává 30 min.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny za poskytované služby uvedené ve smlouvě až do výše částky, kterou povoluje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Změna ceny bude uživateli písemně oznámena minimálně jeden měsíc dopředu.

Stížnosti

Uživatel (případně zákonný zástupce, rodinný příslušník) je oprávněn si jakkoli na poskytování dohodnutých služeb (rozsah, kvalita,...) kdykoli stěžovat bez toho, že by to pro něho mělo nějaké negativní následky. Stížnost lze směřovat k vedoucí pečovatelské služby (tel. 777 736 079) nebo

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		PLA vydání č. 6			

řediteli Oblastní charity (tel. 777 736 070), adresa Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov, tel. 499 817 366.

Zaměstnanec, který stížnost obdrží je povinen ji neprodleně předat řediteli Oblastní charity, ten v nejbližším termínu pohovoří se stěžovatelem a uživatelem a provede šetření, o jehož výsledcích a nápravných opatřeních obeznámí do 3 týdnů od podání stížnosti uživatele. Stížnosti, provedená šetření a nápravná opatření se evidují.

V případě nespokojenosti se stěžovatel může obrátit i na zřizovatele Oblastní charity na tel. 495 063 135 nebo na adresu Diecézní charita HK, Velké nám. 37, 500 01 Hradec Králové.

Při stěžování je možné se nechat kýmkoli zastupovat. Je možno podat i anonymní stížnost, i taková stížnost se eviduje a šetří ředitelem Oblastní charity. Také vyhodnocení a přijatá opatření na základě této stížnosti vedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Změna smlouvy

Změna této smlouvy je možná pouze se souhlasem obou smluvních stran. Požadovanou změnu navrhne jedna ze stran druhé straně a ta se musí do 14 dnů vyjádřit, jestli s takovou změnou souhlasí. Každá změna této smlouvy musí být provedena písemně.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Ukončení této smlouvy je možné ze strany uživatele kdykoliv i bez udání důvodů, postačí doručení písemné výpovědi Oblastní charitě Trutnov. Výpovědní doba se nestanovuje, služba se přestává poskytovat dnem následujícím po dni doručení výpovědi.

OCHTU může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí služby za dobu delší než 2 měsíce;
- jestliže uživatel neakceptuje navýšení ceny za poskytované služby;
- jestliže nebudou uživatelem dodržovány nebo dány podmínky a nutná spolupráce k poskytování služby;
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel OCHTU pro poskytování pečovatelské služby;
- jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Pokud uživatel nebude dodržovat některou z výše uvedených podmínek, bude vyzván k neprodlené nápravě. V případě neuposlechnutí bude vyzván písemně ředitelem Oblastní charity Trutnov, a pokud ani po této výzvě nedojde k nápravě, je Oblastní charita Trutnov oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí dva týdny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Další možnost vypovědět tuto smlouvu Oblastní charitou Trutnov je v případě zjištění, že uživatel sjednanou službu nepotřebuje, v takovém případě se služba přestává poskytovat dnem doručení výpovědi uživateli.

Tato smlouva se sjednává na dobu

V neupravených záležitostech se tato smlouva řídí obecnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 108/2006 Sb. v platném znění.

Strana 19 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				

Uživatel prohlašuje, že byl před podpisem smlouvy seznámen s Pravidly Oblastní charity pro poskytování pečovatelské služby (Základní zásady, Organizační a personální struktura pečovatelské služby, Zveřejňování informací, Plánování a průběh poskytování služeb, Havarijní a nouzové situace, Stížnosti, Příjem darů, Pracovní postupy při úkonech pečovatelské služby), prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

Tato smlouva nahrazuje případné předchozí sjednané dohody či smlouvy mezi Oblastní charitou Trutnov a uživatelem.

Uživatel výslovně souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. se zpracováním výše uvedených osobních údajů Oblastní charitou.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, každé ze stran náleží jedno vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Dále prohlašují, že tuto smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Poznámky:.....

V dne

*za Oblastní charitu
Trutnov*

*uživatel
(zákonný zástupce)*

příp.:přítomná osoba

Název předpisu:	PLA	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	PLA vydání č. 6				



Dodatek č..... ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby

uzavřené dne.....

mezi

Oblastní charitou Trutnov

IČ 434 65 439, Dřevořanská 332, Trutnov, tel. 499 817 366

zastoupenou

a uživatelem

jméno a příjmení

rodné číslo

adresa

Obě strany se dohodly na změně poskytovaných činností a úkonů v tomto rozsahu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tento dodatek smlouvy je vyhotoven ve dvou originálech, každé ze stran náleží jedno vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že dodatek smlouvy vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Dále prohlašují, že tento dodatek smlouvy přečetly, jeho obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V dne

za *Oblastní charitu*
Trutnov

uživatel
(zákonný zástupce)

příp.: přítomná osoba