****

**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

Tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují poskytování pečovatelské služby společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185 Chomutov 430 01.

Obsah

Slovníček pojmů3

Popis poskytování služeb4

Provozní doba6

Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby6

Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby7

Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby8

Dokumentace……………………………………………………………………………………………………………………………………..9

Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby………………………………………..9

Průběh poskytování pečovatelské služby………………………………………………………………………………..………..10

Řešení nouzových a havarijních situací……………………………………………………………………………………………..11

Střet zájmu……………………………………………………………………………………………………………………………………….12

Přijímání darů…………………………………………………………………………………………………………………………………..14

***Slovníček pojmů***

**Klient** – Osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby

**Poskytovatel** – společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185, Chomutov 43001, dále jen „společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.ro.“

**Smlouva o poskytování pečovatelské služby** – dokument, na základě kterého může být zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“

**Osobní cíl** – je to, čeho chce uživatel dosáhnout pomocí zvolené služby (např. mít pravidelný teplý oběd nebo mít jednou týdně doma uklizeno).

**Sociální pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., který provádí sociální šetření a sepisuje Smlouvu.

**Sociální šetření** – Metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o klientovi. Sociální šetření je jinými slovy návštěva sociálního pracovníka v domácím prostředí klienta. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami klienta, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, a to včetně časového rozvrhu.

**Klíčový pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. – pečovatelka, se kterým klient vytvoří individuální plán k dosažení osobního cíle.

**Individuální plán** – je plán, vytvářený na základě osobních cílů a potřeb klientů z hlediska zvládání úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby uživatel byl podporován v co největší možné míře v jeho samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit.

**Zákon 108/2006 Sb**.- základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice včetně pečovatelské služby

1. **Popis poskytovaných služeb**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

1. Základní činnosti – postupy, jakým jsou úkony prováděny jsou popsány v „Metodice úkonů pečovatelské služby“ – zde je k dispozici pouze výčet úkonů pečovatelské služby

|  |  |
| --- | --- |
|  | Úkony pečovatelské služby |
| 1) | **POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU** |
| a | pomoc a podpora při podávání jídla a pití |
| b | pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek |
| c | pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru |
| d | pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík |
| 2) | **POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ** |
| a | pomoc při úkonech osobní hygieny |
| b | pomoc při základní péči o vlasy a nehty |
| c | pomoc při použití WC |
| 3) | **POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY** |
| a | zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování |
| b | dovoz nebo donáška jídla |
| c | pomoc při přípravě jídla a pití |
| d | příprava a podání jídla a pití |
| 4) | **POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI** |
| a | běžný úklid a údržba domácnosti |
| b | pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování |
| c | donáška vody |
| d | topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení |
| e | běžné nákupy do 7 kg a pochůzky |
| f | velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti do 10 kg |
| g | praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy |
| h | praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy |
| 5) | **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM** |
| a | doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět |
| b | doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět |

1. Fakultativní služby – postupy, jakým jsou úkony prováděny jsou popsány v „Metodice úkonů pečovatelské služby“ – zde je k dispozici pouze výčet úkonů pečovatelské služby

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze v případě, že je poskytována některá ze základních činností.

|  |  |
| --- | --- |
| Popis fakultativní služby | Sazba za jednotku |
| Odvoz klienta vozidlem poskytovatele mimo domácí prostředí na žádost klienta nad rámec základních činností stanovených zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Při odvozu více uživatelů zároveň se platba poměrně rozpočítá. | 6 Kč / 1 Km |
| Kopírování dokumentů A4 jednostranně.  Při kopírování oboustranně, se poplatek zdvojnásobí. | 2 Kč / 1 kopie |
| Dohled – jedná se o dohled nad uživatelem, který z důvodu svého věku, zdravotního postižení či chronické nemoci nemůže zůstat bez pomoci nebo dohledu jiné osoby. (Dohled nad uživatelovým denním režimem v případě, že si rodinný příslušník, který celodenně pečuje o uživatele, potřebuje zařídit důležité záležitosti, zahrnuje čekání na lékaře nebo rodinného příslušníka) | 120 Kč / hod |

1. **Provozní doba a místo poskytování pečovatelské služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Služby poskytujeme od 6:30 do 21:00
2. Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je dohodnut při sjednání služby a může se dle individuálních potřeb klienta měnit. V případě rozšíření nebo zúžení služby je s klientem dohodnut nový rozsah. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Požadavky jsou evidovány v osobní kartě klienta a také v individuálním plánu (IP).
3. Čas poskytnutí jednotlivých úkonů je dán individuálním plánem péče a čas poskytnutí úkonu (začátek poskytování péče) se může lišit v rozmezí ± 15 minut. V případě mimořádných situací (onemocnění pečovatelky, havárie vozidla PS apod.) může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace.
4. Pracovní doba kanceláře je od 7:00 do 15:00 hod na adrese Kochova 1185, Chomutov 430 01 (Poliklinika dospělých, 3NP.)
5. Jelikož je naše služba terénní, poskytuje se v přirozeném, tedy domácím prostředí klienta
6. Terénní služba je poskytována dle potřeb klientů na území měst Chomutov a Jirkov a dále ve vybraných obcích: Kalek, Jindřichova Ves, Křimov, Načetín, Libědice, Málkov, Místo, Nezabylice, Otvice, Pesvice, Spořice, Strupčice, Údlice, Všestudy, Vrskmaň, Vysoká Pec, Výslunní, Hrušovany, Droužkovice, Březno, Černovice, Zelená, Vysoká Hora sv. Šebestiána, Blatno, Boleboř, Hořenec, Přečaply, Škrle, Nebovazy, Srážky, Krásná Lípa, Březenec, Hrádečná, Vinařice, Červený Hrádek a Zaječice
7. **Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Klient má právo:
2. Využívat pečovatelskou službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu se základním prohlášením pečovatelské služby (s posláním, cílovou skupinou atd.)
3. Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vedoucí společnosti nebo sociální pracovník na vyžádání předloží klientovi dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
4. Vědět, které osobní a citlivé údaje pečovatelská služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále pracuje.
5. Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude Poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti klienta nebo při jiných nenadálých situacích.
6. Jednostranně ukončit smlouvu bez udání důvodu.
7. Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
8. Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost poskytovaných úkonů. Tyto změny domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta“
9. Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
10. Stěžovat si na pečovatelskou službu, na poskytování pečovatelské služby, na činnost pečovatelek a další záležitosti týkající se poskytování služby
11. Klient je povinen:
12. Ctít slušné chování k pracovníkům pečovatelské služby
13. Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví
14. Včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky a to do 6:00 hod ranní, dne kdy měla být služba poskytnuta na telefon pečovatelky.
15. Dodržovat dojednání vlastní podpory u sjednaných úkonů, např. mít vlastní prostředky na úklid apod.
16. Pokud klient chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit, aby nedošlo k napadení pracovníků.
17. Spolupracovat při vytváření individuálního plánování minimálně dvakrát ročně (vytváření, kontrola, vyhodnocování)
18. Platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního dne následujícího měsíce.
19. **Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Pracovník má právo:
2. Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní
3. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.)
4. Předat klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s klientem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů)
5. Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, závada na automobilu, dopravní zácpa, pracovní úraz apod.)
6. Pracovník je povinen:
7. Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce
8. Jednat s klientem jako s jedinečnou bytostí, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodnou vůli a rozhodnutí.
9. Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje klientovi důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
10. Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu.
11. Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace.
12. Zapisovat čas a provedené úkony do „Přehledu úkonů“, který se nachází v deskách klienta.
13. **Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Práva poskytovatele:
2. Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby
3. V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost spotřebiče (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče) nebo zásuvky, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit nebo omezit poskytování sužby v případě infekčního onemocnění nebo prostředí, kde by došlo k ohrožení zdraví pracovníků
5. Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení podmínek klientem
6. V případě situace, kdy službu nelze zajistit klíčovým pracovníkem, zajistit výkon služby pro klienta jiným pracovníkem
7. Navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů
8. Povinnosti poskytovatele:
9. Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
10. Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb
11. Seznámit klienta s obsahem smlouvy a vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné že klient porozuměl.
12. Chovat se ke klientovi důstojně a slušně.
13. Při převzetí klíčů od bytu/domu klienta zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo odcizení. Vydat klientovi písemný záznam o předání nebo vrácení klíčů.
14. Zachovat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
15. Shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby a dále je nesdělovat.
16. Informovat klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.
17. **Dokumentace**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pro řádné zajištění služeb je každému klientovi vedena dokumentace, která obsahuje osobní a citlivé údaje, které jsou podmínkou pro poskytování služby.

Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji klientů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o klientech, kterou podepisuje v dohodě a zároveň současně s pracovní smlouvou.

Informace o klientech jsou předávány pracovníkům v přímé péči v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb.

1. **Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Úhrada úkonů

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v sazebníku pečovatelské služby. Úhrada je stanovena v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Úhrada za úkony (účtované v hodinové sazbě) se rovná součtu skutečně spotřebovaného času zajištěním úkonu a času nezbytně nutného k zajištění úkonu.

1. Evidence a vyúčtování úhrad

Evidence provedené péče probíhá písemně. Při příchodu pracovníka za asistence klienta, který mu předloží tzv. „Záznamový arch“, pracovník provede zápis úkonu, který je prováděn. Klient má tedy sám kontrolu a přehled nad skutečně provedenými úkony.

Začátkem každého měsíce je vedoucím pracovníkem prováděno vyúčtování. Provede se kontrola provedených úkonů a je vystaven doklad o úhradě za příslušný měsíc.

1. Možnosti platby

Služby lze hradit v hotovosti nebo bezhotovostní úhradou na účet Poskytovatele, č.ú. 195640293/0600, vedený u MONETA Money Bank.

1. Bezplatné služby

Základní služby s výjimkou nákladů za stravu se dle zákonných předpisů po doložení požadovaných dokumentů mohou poskytnout bezplatně:

* Účastníkům odboje
* Osobám, které jsou účastny soudní rehabilitace
* Osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru
* Pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách

1. Úmrtí klienta

V případě úmrtí klienta se případné přeplatky i nedoplatky přihlašují k dědickému řízení.

1. **Průběh poskytování pečovatelské služby**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Zabezpečení přístupu

1. Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.
2. Pečovatelky zajistí na náklady firmy klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v Dohodě o předání klíčů.
3. Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti
4. 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 a předat jej k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení PS. Vedení následně kontaktuje rodinu nebo kontaktní osobu a informuje se na předání.

Finanční hotovost na nákupy

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

Úklid

1. Před započetím práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.
2. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru klienta, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby.
3. Potřebuje-li klient výpomoc s úklidem jiných prostor, velkým úklidem, případně umytí oken, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.
4. **Řešení nouzových a havarijních situací**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Uživatelé pečovatelské služby očekávají vedle odbornosti a vlídného zacházení také spolehlivost a bezpečí. Cílem této části je vymezení situací, při kterých by mohlo dojít k narušení tohoto bezpečí a stanovení postupu při jejich řešení.

Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit. Možné nouzové a havarijní situace při poskytování pečovatelské služby:

***Únik plynu***

Situace, kdy je cítit plyn. Je-li plyn cítit již přede dveřmi do bytu uživatele, pracovnice v sociálních službách nezvoní, do bytu nevstupuje a zavolá pracovníky integrovaného záchranného systému (tel.číslo 112 nebo 150)

***Neúmyslné poškození majetku uživatele***

* pracovnice v sociálních službách při provádění úkonů dbá na to, aby majetek uživatele neopatrným zacházením nepoškodila nebo nezničila.
* Dojde-li k takovému poškození či zničení bez zjevného úmyslu, nahlásí v co nejkratší době celou záležitost vedoucí provozu, která dále postupuje v souladu s pojistnou smlouvou uzavřenou pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

***Podezření z podjatosti***

* Námitku podjatosti může podat jak uživatel, tak pracovnice v sociálních službách
* Vedoucí provozu po prošetření situace rozhodne, že v daném případě se o podjatost:
  + jedná a přidělí uživateli jinou pracovnici v sociálních službách popř. pracovnice v sociálních službách jiného uživatele
  + nejedná a další opatření nejsou potřebná
* Není-li některá ze stran s výsledkem spokojena, může podat stížnost, která bude řešena
* v souladu s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

***Prasklé vedení vody***

Po zjištění úniku vody zastavit hlavní uzávěr vody a po domluvě s uživatelem sociální služby nastalou situaci řešit. Možné řešení:

* Klient sociální služby si zajistí opravu vedení vody sám
* Nastalou situaci bude řešit rodinný příslušník
* Po domluvě pracovníka v sociálních službách s uživatelem sociální služby budou nastalou situaci společně. V případě, že pracovník v sociálních službách nebude moci čekat na dokončení opravy provede telefonicky dotaz uživateli sociální služby, zda je již oprava dokončena nebo v jaké fázi se nachází.

***Požár***

Objektivně zhodnotit situaci – malý požár se pokusit uhasit dostupnými prostředky, tj. hasící přístroj, písek, voda (pokud nejde o elektrické zařízení) V případě velkého zahoření okamžitě telefonicky nahlásit tuto situaci na číslo 155.

1. Střet zájmu

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Oblasti možných střetů zájmů při poskytování pečovatelské služby

1. **Poskytovatel (jeho pracovník) je opatrovníkem uživatele**

*Zájem uživatele* – využívat služby podle svých individuálních potřeb

*Zájem poskytovatele* – uživatel by měl využívat službu v maximálním objemu úkonů

*Prevence* – organizace ani jeho pracovníci zásadně nevystupují jako veřejný opatrovník.

*Opatření*

* u stávajících uživatelů:

pokud je u některého z uživatelů potřeba stanovit veřejného opatrovníka, vstupuje poskytovatel do jednání s rodinou, osobami blízkými, případně příslušným odborem sociálních věcí, kteří z rozhodnutí soudu tuto činnost mohou vykonávat.

* u žadatelů o službu:

odmítnutí zájemce a podpora v nalezení jiné služby, případně zapsání do pořadníku čekatelů na poskytnutí služby, dokud není opatrovník změněn.

1. **Poskytovatel využívá majetku uživatele ke své činnosti**

*Zájem uživatele* – co nejvyšší zisk z majetku

*Zájem poskytovatele* – 1. využívat majetek za co nejnižších materiálních nákladů

2. zvýhodňovat majitele v poskytování služeb jako protihodnotu za možnost využívání majetku

*Obecný zájem* - všem uživatelům by měla být poskytována stejná péče, za stejných podmínek

*Prevence* - poskytovatel nevyužívá majetku uživatele

*Opatření* - nabídku na možnost využívání majetku uživatele poskytovatel odmítne

1. **Pracovník vykonává přímý výkon péče o svého rodinného příslušníka**

*Zájem uživatele* – péče v takovém rozsahu, jaká je jeho svobodná vůle

*Zájem pracovníka* - 1. poskytovat takový objem péče, který on sám považuje za potřebný,

bez ohledu na vůli uživatele

2. zvýhodňovat v rozsahu péče a pozornosti rodinného příslušníka před

ostatními uživateli

*Obecný zájem* - všem uživatelům by měla být poskytována stejná péče, za stejných podmínek

*Prevence* - poskytovatel neumožňuje, aby pracovníci vykonávali přímý výkon péče o rodinného příslušníka

*Opatření:*

- zájemci o službu, který je v příbuzenském vztahu k pracovníkovi je nabídnuta alternativa služby

- péčí o uživatele je pověřen jiný pracovník

1. **Vyřizováním stížnosti je pověřen pracovník, proti němuž je stížnost směřována**

*Zájem uživatele i obecný zájem* – objektivně posoudit stížnost

*Zájem pracovníka* – vyřídit stížnost ke svému prospěchu

*Prevence* – vyřizováním stížnosti je vždy pověřen nadřízený pracovníka

*Opatření* – pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a jsou povinni se jimi řídit.

1. **Uživatel vyžaduje jiný režim dne, než jaký poskytovatel nabízí**

*Zájem uživatele* – svobodně rozhodovat o náplni dne

*Zájem pracovníka* – poskytovat službu v určitém režimu, který je přizpůsoben možnostem poskytovatele vzhledem k jeho provozním a kapacitním podmínkám.

*Prevence* – již ve fázi jednání, je zájemce o službu informován o možnostech poskytovatele při realizaci sociální služby

*Opatření* – s klientem jsou projednány v rámci individuálního plánu jeho představy, a pokud

je to možné, je mu ve změně vyhověno. V případě, že požadavky pro poskytovatele neakceptovatelné, hledá klíčový pracovník s klientem varianty, jak jeho přáním vyhovět (jiný druh služby, komerční služba apod.)

1. **Uživatel má lékařem předepsány léky (dietu), které odmítá užívat (dodržovat)**

*Zájem uživatele* – svobodně rozhodovat o své osobě

*Zájem poskytovatele (pracovníka*) – pocit zodpovědnosti, kdy si klient nedodržováním dietního i léčebného režimu může ublížit

*Prevence* - s klientem je hovořeno o jeho zdravotním stavu, zejména v případech, kdy se začíná zhoršovat

*Opatření* – odmítá-li klient dodržovat léčebný nebo dietní režim, který vyplývá z jeho zdravotního stavu, který uvedl při vstupním rozhovoru, nebo v rámci individuálního plánování a projevuje-li se tato nekázeň zhoršením zdravotního stavu, projednává pracovník s klientem důvody, proč odmítá režim dodržovat. Pokud problémy přetrvávají, informuje pracovník rodinného příslušníka, resp. ošetřujícího lékaře.

1. **Poskytovatel (jeho pracovník) hospodaří s finanční hotovostí uživatele**

*Zájem uživatele* – hospodárně vynakládat své finance

*Zájem poskytovatele* – rozdílný názor na vynakládání finančních prostředků, možnost zneužití financí pro osobní potřebu pracovníka

*Prevence* – hospodaření s finanční hotovostí je prováděno pouze u klientů, kteří nejsou schopni s hotovostí nakládat, případně se obávají mít u sebe větší hotovost. Služba je poskytována pouze na žádost uživatele nebo jeho zákonného zástupce. Poskytovatel nikdy neinicializuje nabídku služby.

*Opatření –* průběh hospodaření je v souladu s metodickým postupem pravidelně kontrolován a to jak ze strany poskytovatele, tak ze strany uživatele nebo osoby jím určené. Závažné porušení hospodárného nakládání s finančními prostředky uživatele pověřeným pracovníkem může být řešeno jako trestný čin s důsledkem okamžitého ukončení pracovního poměru.

Poskytovatel průběžně monitoruje situace, kdy by mohl nastat střet zájmů. Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetů zájmů, které identifikovány nejsou, platí pravidlo, že pracovník, který situaci identifikuje, dá podnět nadřízenému (nebo za tuto oblast odpovědnému) pracovníkovi ke stanovení řešení a zapracování této situace a řešení do výše uvedeného dokumentu.

1. Přijímání darů

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pravidla pro přijímání darů:

**Obsah:**

1. Smysl a cíl pravidel
2. Základní pojmy
3. Obecné zásady poskytování darů
4. Postup pro přijímání darů
5. Darovací smlouva
6. Uložení, evidence a účetní zpracování darovacích smluv a nabytého majetku
7. Drobné dary
8. Závěrečná ustanovení

**Čl. I Smysl a cíl pravidel**

Smyslem pravidel je ochránit společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.., její pracovníky, další pracovníky i uživatele před případnými riziky, která mohou nastat v souvislosti s přijímáním darů.

Cílem pravidel je upravit v Pečovatelské službě společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. (dále jen pečovatelská služba) postup při přijímání darů.

**Čl. II Základní pojmy**

„Darem“ se rozumí jakékoliv plnění uskutečněné v peněžní nebo naturální formě nebo jako bezplatně provedená služba ve prospěch pečovatelské služby nebo osob, které pro ni vykonávají činnost

„Drobným darem“ se rozumí věcný dar (nefinančního charakteru) do hodnoty 300,- Kč, který uživatel či jiná osoba chce věnovat nebo věnuje přímo pracovníkovi pečovatelské služby. Zpravidla se tak může stát při příležitosti životního jubilea uživatele, při společenské události (např. Vánoce) nebo ukončení poskytování služby nebo jen jako příležitostné vyjádření spokojenosti uživatele s kvalitou péče. Drobným darem může být např. květina, káva, ovoce, drobné pohoštění apod.

**Čl. III Obecné zásady poskytování darů**

1. Darování musí být učiněno svobodně, v plné vůli, vážně, určitě a srozumitelně. Dárce musí být způsobilý k poskytnutí daru.
2. Obdarovaný dojednává s dárcem účel a způsob využití daru.
3. Obdarovaný dar přijímá a zavazuje se jej využít k účelu, který dárce stanovil nebo který byl dojednán.
4. Obdarovaný má právo dar odmítnout.
5. Přijetí daru není podmínkou poskytnutí pečovatelské služby, ani žádným způsobem neovlivňuje druh či kvalitu poskytované služby.
6. Dary poskytnuté společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. nesmějí odporovat zákonům, obcházet je anebo se jinak příčit dobrým mravům.
7. Dárce se může domáhat vrácení daru, jestliže se obdarovaný chová k němu nebo členům jeho rodiny tak, že tím hrubě porušuje dobré mravy.
8. K darům se vždy vyhotovuje darovací smlouva.
9. **Pracovníci nesmějí přijímat žádné finanční dary**. Při nedodržení tohoto zákazu zaměstnavatel postupuje v souladu s pracovně právními předpisy. Pracovníci mohou přijmout drobný dar do výše 300,- Kč za podmínek těchto pravidel.

**Čl. IV Postup pro přijímání darů**

1. Pracovník (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru pro pečovatelskou službu nebo se o takové nabídce dozví, s úctou vyslechne sdělení či nabídku případného dárce a stručně jej informuje o postupu přijímání darů v pečovatelské službě. Zejména sdělí, že příjímání darů se uskutečňuje prostřednictvím darovací smlouvy a že uzavírání darovací smlouvy jménem pečovatelské služby je oprávněna jednatelka společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. Dle výše a povahy daru nabídne pracovník dárci zprostředkování dalšího kontaktu na jednatelku společnosti.
2. Postup pro přijímání darů do hodnoty 5.000 Kč (včetně):

a) Zaměstnanec (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru, kontaktuje v této věci asistentku nebo jednatelku společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

b)  Jednatelka nebo jím pověřený pracovník vede další jednání s dárcem, v případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis obou stran (dárce a jednatelky společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.). Jedno pare podepsané smlouvy předává dárci.

1. Postup pro přijímání darů nad hodnotu 5.000 Kč

a)  Zaměstnanec (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru, kontaktuje v této věci asistentku nebo jednatelku společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

b)  Jednatelka nebo jím pověřený pracovník vede další jednání s dárcem, v případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis obou stran (dárce a jednatelky společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.). Jedno pare podepsané smlouvy předává dárci.

1. Všechny osoby, které se jednání s (případnými) dárci účastní, konají efektivně, bez zbytečných prodlev a v souladu s těmito pravidly tak, aby reprezentovaly dobré jméno společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

**Čl. V Darovací smlouva**

1. Darovací smlouvu za Pečovatelskou službu společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. uzavírá jednatelka společnosti.
2. Darovací smlouva obsahuje zejména:

a)  označení smluvních stran,

b)  předmět daru (v případě věcných darů – název výrobku, počet kusů apod.) a jeho finanční ocenění (finanční ocenění se zpravidla stanovuje dohodou a vychází z ceny obvyklé v místě a čase),

c)  účel užití daru,

d)  prohlášení dárce, že dar poskytuje svobodně, v plné vůli, vážně a že je kompetentní k poskytnutí daru,

e)  prohlášení obdarovaného, že dar přijímá a použije v souladu s dojednaným účelem,

f)  další případná ustanovení (např. podání zprávy o využití daru, zveřejnění dárce v seznamu dárců, poděkování dárci atp.),

g)  datum uzavření smlouvy,

h)  podpisy obou smluvních stran.

**Čl. VI Uložení, evidence a účetní zpracování darovacích smluv a nabytého majetku**

1. Darovací smlouvy jsou uloženy v kanceláři společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
2. Majetek nabytý darováním na základě darovací smlouvy je dle své povahy řádně evidován v majetku společnosti nebo dán do spotřeby.

**Čl. VII Drobné dary**

1. Zaměstnanci nesmí přijímat od uživatelů nebo jiných osob v souvislosti s výkonem své práce **žádné finanční dary**.
2. Zaměstnanci mohou ve výjimečných případech, kdy to společenské okolnosti vyžadují, přijmout od uživatelů nebo jiných osob (např. jejich rodinných příslušníků) drobný dar či pozornost v hodnotě nepřesahující částku 300,- Kč (káva, ovoce, květina, drobné pohoštění). Zpravidla se tak může stát při příležitosti životního jubilea uživatele, společenských událostí (např. Vánoce), nebo příležitostného vyjádření spokojenosti uživatele s kvalitou péče či u příležitosti ukončení poskytování služby.
3. Pracovník vždy s dárcem řádně projedná způsob využití daru. Pokud se pracovník rozhodne, že dar přiijme, respektuje přitom přání dárce.
4. Pracovníci musí přijetí drobného daru co nejdříve zapsat do Knihy přijatých drobných darů. Zapisuje-li do knihy pečovatelka, informuje o zapsání svého nadřízeného pracovníka.
5. Evidenci přijímání drobných darů vede každý sociální pracovník. Pracovník (pečovatelka, řidič, sociální pracovník) zaznamenává zejména datum, jméno pracovníka, jméno uživatele, druh daru a účel obdarování (například spokojenost, oslava).
6. Sociální pracovník průběžně vyhodnocuje situaci v přijímání drobných darů jednotlivými pracovníky a v případě potřeby realizuje příslušná opatření (rozhovor s pracovníkem, intervize, supervize, pokyny pro pracovníky k omezení přijímání darů, rozhovor s uživatelem atp.).
7. Veškeré postupy směřují k podpoře a ochraně práv a oprávněných zájmů uživatele služby.
8. Nesmí docházet k zvýhodňování dárců, znevýhodňování ostatních uživatelů, vznik neoprávněného prospěchu pracovníka, vytváření atmosféry neklidu mezi uživateli.

**Čl. VIII Závěrečná ustanovení**

1. Pracovník je povinen tato pravidla znát a postupovat podle nich.
2. Tato pravidla vznikají v dialogu sociálních pracovníků, pečovatelek a jednatelů společnosti.
3. Pravidla se přehodnocují nejméně jednou ročně. Na týmové poradě pečovatelské služby jsou pravidla diskutována a prověřována.
4. Nové aktuální situace a postupy pro přijímání darů jsou podle potřeby vyhledávány a doplňovány i aktuálně.
5. Před vydáním aktualizace jsou návrhy úprav projednány na poradách pečovatelské služby.
6. Noví pracovníci jsou s těmito pravidly náležitě seznámeni. K náležitému seznámení patří prostudování, vysvětlení, vytvoření prostoru pro diskusi a otázky, ověření teoretických znalostí i praktických kompetencí. Za zaškolení nového pracovníka je zodpovědný vedoucí organizace.
7. Pracovníci jsou s pravidly seznamováni účastí při tvorbě, na poradě a prostřednictvím studia pravidel.
8. Postupy pracovníků při dodržování těchto pravidel jsou kontrolovány asistentkou pečovatelské služby společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
9. Nedodržování postupů podle těchto pravidel je vždy předmětem řídící činnosti nadřízených pracovníků. V případě, že asistentka zjistí nedodržování těchto pravidel, postupuje podle závažnosti neuspokojivého jednání pracovníka či porušení pracovní kázně. Záležitost s pracovníkem projedná, postupuje přiměřeně vzniklé situaci.

Má k dispozici zejména následující opatření:

a)  připomenutí pravidel

b)  vysvětlení pravidel

c)  uložení povinnosti opětovně prostudovat pravidla a ověření znalostí

d)  projednání jednání pracovníka v týmu

e)  uložení povinnosti dalšího vzdělávání

f)  projednání kompetencí pracovníka v souvislosti s hodnocením pracovníka a

stanovením plánu osobního profesního rozvoje

g)  písemné upozornění na neuspokojivé plnění pracovních úkolů a z toho vyplývající

postup v souladu s pracovně právními předpisy

h)  písemné upozornění na porušení pracovní kázně a ztoho vyplývající postup

v souladu s pracovně právními předpisy.

Ke všem opatřením zajistí vedoucí pracovník i přijetí praktických nápravných opatření, které řeší vzniklou situaci. O situaci a řešení informuje jednatelky společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o

V Chomutově dne 1.1.2020

Schválil: Monika Benešová