

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Pečovatelské služby

F2.2

- 1) Zaměstnanec poskytovatele (pečovatel) je povinen chodit ve firemním oblečení, dodržovat bezpečnost práce a zásady hygieny. Při první návštěvě uživatele služby se prokáže služebním průkazem (vizitkou, kterou nosí stále u sebe).
- 2) Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro práci pečovatele. Pokud chová v bytě zvíře, je povinen předejit napadení zaměstnance uzavřením zvířete do jiné místnosti. Není - li zajištěno bezpečné prostředí pro výkon činnosti pečovatele, bude upozorněn sociální pracovníci či ředitelkou agentury k odstranění překážky v práci pečovatelky. Nezajištění bezpečného prostředí pro práci pečovatelky po upozornění, poskytovatele může být toto důvodem k ukončení smlouvy s klientem.
- 3) Sjednání služby je prováděno vždy písemnou formou, na základě sepsání žádosti sociální pracovníci poskytovatele. Pokud uživatel požaduje služby, které nelze v daném období z kapacitních důvodů realizovat, je zařazen do pořadníku. Poskytovatel vždy vyvíjí maximální snahu o uspokojení požadavků uživatele.
- 4) Jednorázové změny ve sjednaném poskytování služby jsou nahlašovány nejpozději den předem telefonicky pečovatelce, nejpozději do 20:00 hodin. Jedná – li se o trvalou změnu, musí se naplánovat a zapsat sociální pracovníci do Individuálního plánu péče. Telefonické kontaktování pečovatelky je možné v pracovní dobu od 06:00 do 20:00 hod., neboť je nutné respektovat její právo na odpočinek. Narušit její soukromí je možné pouze výjimečně, a to v případě naléhavé a neodkladné potřeby provedení úkonu služby. Naplánované úkony služby lze odhlásit pouze v odůvodněných případech (hospitalizace, návštěva lékaře, odjezd k rodině apod.).
- 5) Úkony prováděné pečovatelkou poskytovatele jsou s uživatelem předem sjednány a jsou průběžně vykazovány ve výkaze o poskytnuté službě („*Pečovatelském listu*“), a to vždy po provedení každém úkonu. Uživatel potvrdí správnost jejich provedení svým podpisem, a to po posledním úkonu v příslušném měsíci. Celková časová délka úkonů provedených v příslušném měsíci a uvedených v *Pečovatelském listu* slouží jako základ pro vyúčtování úhrady za službu.
- 6) Klíče od bytu jsou přijímány pouze u imobilních nebo velmi těžce pohyblivých uživatelů na jejich vyslovené přání. V případě přerušení služby jsou klíče uschovány na bezpečném místě v Agentuře. Po ukončení služby se klíče předávají uživateli nebo

jeho rodině. O předání se provede písemný zápis. Pokud si klíče rodina ani po výzvě nevyzvedne, budou klíče na konci roku protokolárně zlikvidovány.

- 7) V případě, že uživatel není zastížen ve stanovenou dobu ve svém bytě a zaměstnanec nemá přístup do bytu, je podezření, že uživatel je v ohrožení života, informuje pečovatelka (případně jiný přítomný zaměstnanec) koordinátorku dispečinku. Koordinátorka bez zbytečného prodlení kontaktuje rodinu, případně sousedy a ověří, zda uživatel nebyl hospitalizován, nenachází se u lékaře nebo na jiném místě. Pokud nezjistí důvod nepřítomnosti uživatele, obrátí se s žádostí o pomoc Policii ČR, zejména v případě podezření, že, uživatel je v přímém ohrožení života. Pokud uživatel zaměstnanci neotevře úmyslně nebo z nedbalosti bez přiměřených důvodů, hradí veškeré náklady spojené s otevřením bytu. O sobotách, nedělích a svátcích zajistí výše uvedený postup službu konající pracovníci poskytovatele.
- 8) Obstarání nákupů pro uživatele se provádí na základě přijatých záloh od uživatelů. Záloha se poskytuje na jednotlivý nákup předem a zároveň se dohodnou položky nákupu. Každou zálohu pečovatelka (jiný zaměstnanec) zapíše do služebního deníku a předloží ho uživateli k podpisu nebo mu vydá pokladní doklad. Každý nákup je vyúčtován a potvrzen podpisem uživatele.
- 9) Pro úklid v domácnosti uživatele jsou využívány jeho vlastní čisticí a úklidové prostředky, přístroje a nástroje. Poskytovatel zabezpečuje jen provádění běžného úklidu (luxování, utření prachu, setření podlahy, umytí nádobí, setření linky apod.). V případě potřeby většího úklidu, doporučí, případně pomůže objednat uklízací firmu.
- 10) Poskytovatel je školicím střediskem a zároveň zapracovává své nové zaměstnance. Uživatel umožní jejich vstup do domácnosti při poskytování sjednaných pečovatelských úkonů. Na vstup nového zaměstnance musí být uživatel předem upozorněn a v případě, že s ním nesouhlasí, musí poskytovatele (pečovatelku) předem na tuto skutečnost upozornit.