



VNITŘNÍ PRAVIDLA A PODMÍNKY
STANOVENÉ POSKYTOVATELEM
PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Obsah

1. Slovník pojmů	2
2. Cíle	3
3. Pravidla.....	3
4. Práva a povinnosti uživatelů Pečovatelské služby	5
5. Garance služby	8
6. Poskytované úkony Pečovatelské služby	8
7. Platba za Pečovatelskou službu	14
8. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb	15
9. Ochrana práv uživatelů.....	15
10. Vybrané nouzové situace.....	15
11. Kontakty na Pečovatelskou službu.....	19

1. Slovník pojmů

V tomto přehledu najdete vysvětlení základních pojmů, které během poskytování pečovatelské služby používáme a budou se objevovat i v následujícím textu.

Uživatel nebo klient: Osoba, která s námi uzavřela smlouvu o poskytování pečovatelské služby a které pečovatelky pomáhají.

Poskytovatel: Poskytovatelem je myšlena naše sociální služba – pečovatelská služba, včetně všech zaměstnanců.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby: Písemný dokument, který obsahuje to, jak často a s čím Vám budeme pomáhat. Smlouvu podepisuje uživatel a vedoucí pečovatelské služby a její obsah se vyjednává na sociálním šetření.

Dodatek ke smlouvě: V případě, že se změní Vaše potřeby, služby můžeme omezit nebo navýšit. Vytvoříme dodatek ke smlouvě, kde je uvedeno, s čím a jak často vám nově budou pečovatelky pomáhat. Dodatek ke smlouvě bude vytvořen rovněž v případě změny výše úhrad.

Úkon: Jedná se o kategorii pomoci, kterou Vám budeme poskytovat. Seznam sjednaných úkonů je vždy vyjmenovaný ve smlouvě (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, doprovod, pomoc při oblékání...).

Nasmlouvaná péče: Jedná se o péči, kterou máte uvedenou ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, a tudíž jsme oprávněni Vám tuto pomoc poskytnout. Konkrétní podoba nasmlouvané péče je upřesněna v plánu péče. Službu, kterou nemáte nasmlouvanou, může pečovatelka odmítnout provést z kapacitních důvodů. Pokud budete mít zájem o navýšení sjednaných úkonů a zároveň kapacita pečovatelské služby navýšení dovolí, bude vytvořen nový dodatek ke smlouvě.

Pečující: Váš blízký, který Vám pomáhá s péčí o Vás nebo Vaši domácnost.

Pečovatelka: Pracovnice přímé péče, která Vám pomáhá s úkony, které máte nasmlouvány může, se jednat i o muže pečovatele.

Klíčový pracovník: Vaše „hlavní pečovatelka“, která s Vámi pomoc plánuje a hodnotí, zda je pro Vás přínosná. Tato pečovatelka k Vám také bude nejčastěji přicházet.

Individuální plánování: S každým uživatelem plánujeme pomoc pečovatelek jemu „na míru“. To znamená, že péči neposkytujeme všem uživatelům stejně, ale vždy bereme ohled na Vaše jedinečná přání a potřeby.

Plán péče: Jde o písemný záznam individuálního plánování, ve kterém je zaznamenáno, jak konkrétně Vám pečovatelky aktuálně pomáhají.

Záznamy o průběhu poskytování sociální služby: Poskytovatel eviduje důležité skutečnosti týkající se péče (zrušení pomoci, zhoršení zdravotního stavu apod.), aby o nich věděli všichni pracovníci, kteří péči poskytují. Cílem je poskytovat kvalitní službu s ohledem na Vaše aktuální přání a potřeby všemi pracovníky.

Posláním Pečovatelské služby je poskytovat prostřednictvím kvalifikovaného personálu pomoc a podporu osobám se sníženou soběstačností a umožnit jim tak setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí bez nutnosti umístění do pobytového zařízení.

2. Cíle

- Zajistit uživatelům základní životní potřeby,
- poskytovat kvalitní a odbornou službu,
- respektovat a podporovat dosavadní způsob života ve vlastním prostředí uživatele,
- podporovat kontakty uživatele s přirozeným společenským prostředím,
- pomáhat uživatelům udržet si rodinné a přátelské vazby.

3. Pravidla

Pečovatelská služba se poskytuje pouze po písemném uzavření "Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby".

Pečovatelská služba působí na uživatele aktivně, podporuje je jen do výše jejich postižení a snaží se udržet jejich soběstačnost. Pokud je uživatel PS schopen si určitou věc zařídit sám, služba ho pouze v rámci individuálního plánu podpoří a zajistí mu podmínky, aby si maximum mohl zařídit sám.

Pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v Listině základních lidských práv a svobod, řídí se zákony tohoto státu, závaznými předpisy platnými pro výkon jejich povolání a vnitřními předpisy PS Jilemnice. S ohledem na míru soběstačnosti a zdravotní stav uživatele ho podporují v uplatňování vlastní vůle při rozhodování, v aktivní spoluúčasti při přijímání úkonů pečovatelské služby a při využívání svých tělesných a duševních schopností.

Zajištění služby

Službu poskytujeme v rozsahu (četnost, dny), který byl sjednán při uzavírání smlouvy. Časové vymezení je upřesněno v souvisejícím individuálním plánu. Časy jsou vždy pouze orientační a jsou ovlivňovány péčí u předchozích klientů a případných nepředvídaných událostí na cestě. Dny, četnost a časy se musí domlouvat a předem plánovat, abychom byli schopni garantovat kvalitní péči všem našim klientům.

Je-li realizace úkonu smluvená **dle potřeby** a ze strany uživatele je požadavek na jeho poskytnutí, je třeba o této skutečnosti informovat pečovatelskou službu alespoň 3 pracovní dny předem. Tento úkon lze provést pouze ve volné časové kapacitě pečovatelské služby a nelze nárokovat určitý čas. Požaduje-li klient úkon, který není nasmlouván, pečovatelka tento úkon neprovádí. Výjimkou je ohrožení života nebo zdraví klienta. Pečovatelská služba také nenahrazuje činnost veřejně dostupných komerčních služeb (úklidové služby, zahradnické služby, pedikúru atd.).

Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné jídlonosič s obědem dát na dohodnuté místo bez osobního převzetí uživatelem.

Jak péče probíhá

Pečovatelka přichází k uživateli v dohodnutý čas na dohodnuté místo a pomáhá mu s úkony, které má uvedeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby (např. každé úterý v 13:30 pomáhá pečovatelka uživateli v jeho domácnosti při sprchování). Uživatel se zavazuje, že i on bude ve smluvený čas na dohodnutém místě. Nasmlouvanou péči je oprávněna poskytnout jakákoliv pečovatelka. Uživatel má „právo na službu, nikoliv na pracovníka“. Pokud uživatel trvá na poskytnutí péče konkrétní pečovatelkou, toto přání v odůvodnitelných případech respektujeme. Nemůžeme ovšem garantovat, že tímto pracovníkem bude služba poskytnuta vždy (pracovníci mají právo čerpat dovolenou či náhradní volno).

Přerušení a odhlášení služby

Přerušení služby (např. z důvodu hospitalizace) nebo odhlášení služby je třeba provést osobně nebo telefonicky nejméně jeden pracovní den předem pracovníkovi pečovatelské služby. Není-li toto učiněno a klient není přítomen v domácnosti ve smluvený čas, je mu do času péče započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient ve smluvenou dobu nebyl. Stejně tak je postupováno v situaci, kdy pečovatelka přijede ve smluvený čas ke klientovi a ten jí oznámí, že péči nechce, aby odjela. I zde je klientovi započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient smluvenou péči odmítl.

Změny v péči

Umožní-li to kapacita služby, je možné čas úkonu posunout po vzájemné dohodě mezi klientem a pečovatelskou službou. Změna je uvedena v záznamech klienta. Jedná-li se o požadavek trvalé změny v péči, dochází k vyhotovení Dodatku smlouvy o poskytování sociální služby. Při rozšíření péče předchází sociální šetření z důvodu změněných potřeb uživatele. Pokud se některý úkon ze smlouvy dlouhodobě nevyužívá, tedy potřeba uživatele už není tímto úkonem řešena, poskytovatel formou Dodatku může smlouvu upravit.

Plánování péče

Poskytovatel je povinen plánovat podobu péče a obsah smlouvy o poskytování pečovatelské služby výhradně s uživatelem, nikoliv s pečujícími či jeho blízkými. Uživatel se zavazuje, že péči bude s poskytovatelem plánovat. Pokud uživatel není schopen plánovat podobu péče a posoudit obsah smlouvy o poskytování pečovatelské služby, pracovníci pečovatelské služby přizvou k jednání s uživatelem pracovníky odboru sociální péče obce s rozšířenou působností, případně iniciují podání žádosti k omezení způsobilosti k právním úkonům a přidělení opatrovníka.

4. Práva a povinnosti uživatelů Pečovatelské služby

1. Každé osobě bez ohledu na změněné schopnosti či zbavení způsobilosti k právním úkonům přísluší stejná práva ve stejném rozsahu a za porušování práv druhých ponese následky.
2. Uživatel při podpisu Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby podepisuje Souhlas se zpracováním osobních údajů.
3. Souhlas se zpracováním osobních údajů může uživatel kdykoli odvolat. Neposkytnutí povinných údajů má za následek neuzavření smlouvy, a tudíž neposkytování pečovatelské služby.
4. Uživatel může kdykoliv požádat o sdělení, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a o poskytnutí kopie všech zpracovávaných osobních údajů. Pokud zjistí, že zpracovávané osobní údaje nejsou správné, může požadovat jejich opravu. Pokud má za to, že by PS Jilemnice jeho osobní údaje nadále zpracovávat neměla, může požadovat jejich výmaz. Pokud nebude s vyřešením žádosti spokojen, může se obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.
5. Uživatel poskytuje PS Jilemnice na základě písemného souhlasu osobní údaje kontaktních osob, tj. osob, které jsou s ním nebo osobou uživateli blízkou v pravidelném kontaktu a mají povědomí o jeho pohybu nebo ho zastupují. Uživatel i kontaktní osoba mají možnost souhlas s předáváním informací nebo souhlas se shromažďováním osobních údajů o kontaktní osobě kdykoli odvolat.
6. Uživatel může požadovat změnu Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (při změně rozsahu služeb, při změně výše úhrady za služby).
7. Uživatel společně s klíčovým pracovníkem sestavuje osobní plán a hodnotí jeho naplňování. Uživatel má právo požadovat změnu osobního plánu při změně svých schopností nebo zdravotního stavu.
8. Uživatel je povinen řádně platit sjednanou úhradu za poskytnuté služby na základě předloženého vyúčtování.
9. Uživatel bere na vědomí, že poskytované služby se týkají pouze jeho osoby, nebudou poskytovány druhé osobě (např. rodinnému příslušníkovi) a nebudou uživatelem zneužívány (např. zprostředkování praní prádla nebo dovážka oběda pro další osoby, které nejsou uživateli služeb).
10. Uživatel žije ve své domácnosti a má právo na přiměřené riziko, což je schopnost si za běžných okolností uvědomovat hrozící rizika a umět přibližně odhadnout jejich důsledky. Tato rizika se popíše v osobním plánu. Např. u klienta hrozí častější pády při pohybu po bytě, ale pečovatelka toto neovlivní. Nemůže mu zakázat pohyb, nebo ho zavřít v místnosti.

11. Uživatel je povinen zajistit svou domácnost včetně domácích zvířat tak, aby neohrozil zdraví nebo život pracovníků v době jejich příchodu a vykonávání činností pro uživatele.
12. Uživatel se zavazuje chovat způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost akutního respiračního, infekčního nebo parazitárního onemocnění u sebe nebo u jiných členů domácnosti. Poskytovatel dohodne podmínky, podle kterých bude péče probíhat v této rizikové situaci. Poskytovatel může omezit péči na nezbytné minimum po přechodnou dobu s použitím opatření (např. používání roušky při kontaktu s pracovníky a jiných ochranných pomůcek a dezinfekce).
13. Uživatel poskytne pracovníkům veškeré potřebné prostředky (např. hygienické potřeby, rukavice, krémy, pomůcky pro inkontinenci) a přiměřené podmínky k provedení nebo zajištění sjednaných úkonů.
14. Uživatel se nesmí chovat hrubě či agresivně vůči pracovníkům.
15. Uživatel se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče např. zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky v domácnosti, popř. přístupovou cestu k domu.
16. Uživatel je oprávněn podat proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb stížnost podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
17. Uživatel má právo ukončit poskytování služby na vlastní žádost písemně či ústně bez udání důvodu. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby bude ukončena písemně s oboustrannými podpisy uživatele a poskytovatele.
18. V případě ukončení služby budou vzájemné pohledávky mezi uživatelem a PS Jilemnice vyrovnány nejpozději do konce následujícího měsíce.
19. Uživatel je povinen informovat pracovníky pečovatelské služby o přítomnosti kamerového systému nebo jiného monitorovacího zařízení a po dobu poskytování služby mít tento systém mimo provoz.

Pracovníci mohou odmítnout poskytnutí služby uživateli v těchto případech:

1. Uživatel se chová hrubě, agresivně či jinak nevhodně vůči pracovníkům.
2. Uživatel neumožní poskytnutí služby (např. odmítá vpustit pracovníka).
3. Uživatel ohrozí zdraví či život pracovníků (např. nezajištěná domácí zvířata, poškozené elektrospotřebiče, závažné infekční onemocnění).
4. Uživatel snižuje svou důstojnost a dochází k negativnímu hodnocení práce pracovníků pečovatelské služby ze strany veřejnosti (žádá doprovod, ale odmítá se čistě obléknout nebo umýt, nebo použít inkontinentní pomůcky v případě, že trpí únikem moči nebo stolice).
5. Uživatel, popř. rodina, používá kamerový systém nebo jiné monitorovací zařízení po dobu poskytování služby a neoznámí to předem. V takovém případě je porušeno právo pracovníka na jeho soukromí.

Pracovníci mohou usměrnit nebo omezit vůli uživatele za těchto podmínek:

1. Svým jednáním a chováním uživatel porušuje práva jiných uživatelů nebo pracovníků.
2. Uživatel by chtěl způsobit škodu na majetku ostatním osobám nebo jednat protiprávně, pracovník PS zavolá Policii ČR.
3. Uživatel není schopen sám přiměřeně posoudit situaci a pochopit následky chybného rozhodnutí. Ochrana zdraví a života je důležitější než vůle uživatele. Ohrožuje-li chybné rozhodnutí uživatele:
 - život uživatele např. při havarijní situaci, kdy uživatel odmítá opustit svůj byt,
 - život uživatele v případě jeho výrazné agrese vůči vlastní osobě, musí pracovník i přes odpor uživatele přivolat okamžitě odbornou pomoc (záchranná služba, Policie ČR, městská policie),
 - zdraví nebo život jiných osob, posoudí pracovník danou situaci a přivolá přes zákaz uživatele Polici ČR, hasiče apod.,
 - zdraví nebo život pracovníka, v tom případě je pracovník oprávněn ukončit činnost u uživatele a ev. podle závažnosti skutku přivolat Policii ČR.

Poskytovatel může vypovědět Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby:

- a) Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dnů.
- b) Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby.
- c) Jestliže se Uživatel chová k pracovníkovi PS Jilemnice způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- d) Jestliže Uživatel poruší právo na soukromí pracovníka používáním monitorovacího zařízení bez předchozího upozornění.
- e) Není-li již v možnostech PS Jilemnice zajistit základní potřeby uživatele z důvodu dalšího snížení jeho soběstačnosti nebo zhoršení zdravotního stavu. V tomto případě PS doporučí uživateli, jak může tuto nepříznivou sociální situaci řešit.
- f) Odstěhováním uživatele do jiné obce, mimo působnost Pečovatelské služby Jilemnice.
- g) Uživatel již není v nepříznivé sociální situaci.

5. Garance služby

Garantovaná nabídka obsahuje informace pro zájemce o službu a její uživatele o tom, co mohou od poskytovatele sociální služby očekávat, viz Sazebník úhrad.

Pečovatelská služba garantuje sociální služby osobám v nepříznivé sociální situaci:

Denně od 6:30 do 19:00 hodin o víkendech i svátcích. V terénní službě můžeme pečovat maximálně o 8 uživatelů v jedné chvíli v době od 6:30 do 14:30. V odpoledních hodinách a o víkendech je okamžitá kapacita 1 uživatel. Ambulantní služby jsou poskytovány ve středisku osobní hygieny (SOH) pouze úterý a středa od 8:00 do 12:00 hod. Okamžitá kapacita 1 uživatel, maximálně 3 uživatelé za 1 den. Úkony jsou zpoplatněny dle platného Sazebníku úhrad dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění vyhlášky 505/2006 Sb.

6. Poskytované úkony Pečovatelské služby

U každého úkonu je uvedena minimální časová garance a obvyklá četnost návštěv.

Všechny úkony se poskytují pouze na základě řádně sjednané „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“.

ZÁKLADNÍ ÚKONY:

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla pití a léků – 20 min. úkon až 3x denně

Úkon je prováděn u uživatelů služeb, kteří si vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a snížené soběstačnosti nejsou schopni jídlo nebo pití sami podat a přijmout. Připravené jídlo je podáno v případě potřeby uživatele tak, aby bylo umožněno jeho vhodné přijetí (nakrájeno na kousky, mixováno). K podání pití jsou využívány vhodné nádoby (hrnky, lahve na pití). Jídlo a popř. pití podává uživateli pracovník přímo do úst. Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které připravuje výhradně zdravotní sestra nebo rodina. **Pečovatelka zásadně nepodává léky, nepřipravuje do lékovky.**

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – 10 min. úkon 2x denně

Jedná se o oblékání a svlékání veškerého prádla a obuvi, speciální pomůcky např. pátevní korzet nebo pás, ortéza, pomocné dlahy.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru - 15 min. úkon 2x denně

Pomoc při chůzi v bytě uživatele (přidržování, podpírání), doprovod či podpora při chůzi ve společných prostorách domu, doprovod či podpora při návštěvě SOH.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík - 5 min. úkon 2x denně

Pomoc uživateli při přesunu na lůžko ze židle, z vozíku, křesla apod. nebo pomoc při přesunu na vozík, z postele, křesla, židle apod. **Pokud je uživatel nepohyblivý a nemá k dispozici zvedací zařízení, pracovník uživatele nepřesouvá.**

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu - 10 min. úkon 2x denně

Dohled nad zdravotním stavem a kontrola dodržování léčebného režimu (jednoduché ošetření dezinfekcí nebo mastí, ovázání končetin nebo kapání kapek do očí atd.) Pečovatelka neprovádí zdravotnické úkony jako např. péče o bércové vředy.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při koupání nebo sprchování ve středisku osobní hygieny - 45 min. úkon 1x týdně, úterý nebo středa

Ve středisku osobní hygieny se poskytuje koupel ve vaně nebo sprchování ve sprchovém koutě vždy po dohodě s uživatelem dle určeného harmonogramu a dohodnutého času. Uživatel si přinese potřebné hygienické pomůcky a čisté osobní prádlo. Po celou dobu pobytu uživatele v SOH je přítomna pečovatelka a dohlédne, aby si uživatel neublížil např. neuklouzl.

Pomoc při osobní hygieně v bytě klienta

Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti je vždy po dohodě s uživatelem v rámci osobního plánu. Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen si zajistit uživatel ze svých prostředků. Pečovatelka může zakoupit po domluvě s uživatelem v rámci nákupu.

denní hygiena - 20 min. úkon 2x denně

Jedná se o běžnou denní hygienu ráno a večer. Mytí, česání, úprava vzhledu. Pomoc při základní péči o vlasy, nehty. Součástí může být výměna inkontinenční pomůcky a hygiena intimních partií, ustlání lůžka.

mytí a koupání - 30 min. úkon 1 – 2x týdně v pracovní dny

Úkon zahrnuje kompletní mytí na lůžku, nebo koupání, nebo sprchování, ošetření pokožky po koupeli, oblékání, svlékání a úprava vzhledu.

výkon fyziologické potřeby - 10 min. úkon 3x denně

Jedná se o použití WC, toaletní židle včetně vylití, výměna inkontinenčních pomůcek.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití - 15 min. úkon až 3x denně

Jedná se o pomoc s přípravou jídla v domácnosti uživatele (snídaně, obědy, večeře, svačiny), suroviny si uživatel zajistí na vlastní náklady (lze zajistit formou nákupu u PS). Pracovník dopomůže při činnostech, které uživatel nezvládá, např. umytí a úklid nádobí, popř. jídlonosiče po jídle, poklidí stůl, uvaří kávu, čaj. Vše po dohodě s uživatelem.

Příprava a podání jídla a pití - 15 min. úkon 3x denně

Pracovník sám připraví jídlo a pití (snídaně, obědy, večeře, svačiny) ze surovin, které mu uživatel zajistí v jeho domácnosti s použitím jeho nádobí a zařízení. V případě potřeby, kdy to vyžaduje zdravotní stav, vkládá stravu do úst.

Obědy - 10 min. úkon 1x denně

Obědy zajistí komerční služba. Pokud uživatel není schopen si zajistit oběd sám, PS je nápomocná a dojedná obědy s komerční službou, která obědy uvaří a rozveze dle svých pravidel. Uživatel dostává jídelní lístek na týden s výběrem cca třech jídel. PS pomáhá s výběrem jídla. Pečovatelská služba nezodpovídá za kvalitu a množství dováženého jídla. Za splnění norem odpovídá dodavatel stravy.

Odhlásování, přihláška a placení obědů se provádí výhradně s komerční službou. Pečovatelská služba dopomůže na přání uživatele služby.

Pokud je Uživatel schopen, vše si ohledně obědů zajistí sám.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Péče o domácnost – zahrnuje tyto potřeby: **udržování domácnosti** (úklid a údržba domácnosti a vlastního prostoru, péče o lůžko), **péče o oblečení, boty** (péče o prádlo, oblečení a obuv, praní, žehlení, drobné opravy), **udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů** (větrání, topení vč. zajištění topiva, obsluha domácích spotřebičů), **nakládání s odpady** (třídění a odnášení odpadu).

Běžný úklid a údržba domácnosti - 30 min. úkon 1x týdně

Úklid se poskytuje vždy po předchozí domluvě pečovatelky s uživatelem (rozsah, den, čas). Jedná se o drobný úklid v domácnosti uživatele v místnosti, kterou uživatel využívá. Tzn., že pečovatelka neuklízí celý dům. Prostředky na úklid si zajistí uživatel na vlastní náklady. Uživatel respektuje, že pracovník použije běžně dostupné a zdravotně nezávadné prostředky.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – předání kontaktů na úklidové firmy. Pečovatelská služba neprovádí tento úklid, např. po malování nebo sezónní úklidy, mytí oken nebo čistění koberců. Sociální služba nesmí nahrazovat veřejně dostupné zdroje.

Donáška vody, topiva – 10 min. úkon 1x denně

Donáška vody v případě, že nefunguje vodní zdroj, nádoby připraví uživatel, max. 10 kg na jednoho pracovníka. Poskytovatel nebude vozit velké barely s vodou.

Topení v kamnech - 10 min. úkon 3x denně

Pečovatelka zajišťuje zatápění, topení v kamnech, popř. vynesení popela a úklid okolo kamen. Neprovádí skladování topiva, štípání dříví, údržbu kotlů a topidel, vymetání kamen a komínů.

Nákupy - 10 min. úkon 2x týdně

Nakupuje se každý den ráno (potraviny a základní potřeby). Soupis na nákup uživatelé dávají den předem pečovatelce dopoledne nebo dle ujednání v osobním plánu. Alkoholické nápoje kupuje pečovatelka pouze v malém množství pro spotřebu uživatele. K soupisu přiloží uživatel přiměřený obnos peněz. Nákup obdrží uživatel vždy druhý den od sepsání nákupu (pokud není v plánu uvedeno jinak). Vyúčtování provede pečovatelka vždy písemně s vrácením peněz. Cena za úkon nákupu je dle platného ceníku a času stráveného nákupem.

Pochůzky - 10 min. úkon 2x týdně

Pochůzkou se rozumí placení inkasa, pošta, obstarání léků a jiných věcí podle přání a potřeby uživatele. Provádí se dle časových možností pečovatelky a po dohodě s uživatelem.

Sjednané nákupy a pochůzky vyřizuje PS v nejbližší prodejně, pokud není v osobním plánu uživatele dohodnuto jinak.

Pečovatelka zásadně **nepoužívá platební kartu uživatele**. Je možné sjednat s uživatelem pochůzku, popř. odvoz služebním vozem k bankomatu nebo k přepážce a asistovat při výběru peněz.

Praní prádla – 45 min. času pečovatelky na 1 pračku

V prádelně PS se pere velké i drobné prádlo uživatelů vždy samostatně a odděleně pro každého uživatele zvlášť. Pokud jsou v prádle nelezeny pevné části biologického materiálu (např. stolice), je prádlo uloženo do pytle a vráceno zpět klientovi nevyprané. Klient je povinen zbavit prádlo těchto částí.

Prášek, aviváž nebo škrob jsou neoddělitelnou součástí kalkulace praní prádla. Na dni praní se uživatel dohodne s pečovatelkou. Po vyprání a žehlení je prádlo předáno uživateli dle dohody v osobním plánu (osobní předání pečovatelkou nebo vyzvednutí uživatelem). Pokud je nutné pro prádlo k uživateli dojít nebo dojet, je účtován skutečně spotřebovaný čas strávený pochůzkou. Uživatel je povinen si čisté prádlo zkontrolovat, zda je vše v pořádku. Na pozdější reklamace není brán zřetel. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nebude prát prádlo jiným rodinným příslušníkům.

Žehlení prádla – 10 min 1 kg prádla

Žehlení může probíhat v domácnosti klienta, platí se skutečně spotřebovaný čas žehlením prádla. Jinak se provádí v sídle poskytovatele po praní a usušení. Účtování je v rámci kalkulace praní a žehlení prádla na kilogramy.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Úkon zahrnuje tyto potřeby: společenské kontakty (navazování společenských vztahů, udržování kontaktů), **orientace** (orientace v čase, v místě), **komunikace** (dopomoc srozumitelně se vyjádřit, alternativní komunikace), **využívání běžných veřejných služeb** (návštěva obchodu, pošty, úřadů, kulturních akcí).

Jedná se o doprovázení dospělých a dětí do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, popř. setrvání na místě s uživatelem. Doprovázení do střediska osobní hygieny a doprovázení zpět. Poskytuje se pouze ve všední dny v době od 6:00 do 14:30 – **15 min. jedna cesta.**

f) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled a kontrola klienta – 15 min. 3 x denně

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pečovatelky v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zajištění potřeb.

Vycházka s pečovatelkou – 30 min. 1 x týdně

Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Pouze ve všední dny v době od 8:00 do 14:00.

Vycházky a doprovody se provádějí v civilním oblečení, aby nedocházelo ke stigmatizaci uživatele, popřípadě zneužívání přednostního odbavení u lékařů.

Podpora klienta v domácím prostředí - 60 min. 1 x týdně

Jedná se o podporu klienta při setrvání v přirozeném prostředí, jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité. Může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Vyřizování úředních záležitostí – 30 min 1x týdně

pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní činnosti. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

FAKULTATIVNÍ ÚKONY:

Tzv. doplňkové služby poskytujeme pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních úkonů a volné kapacity služby.

Dovoz k lékaři na úřady (pouze po Jilemnicích) - 5 min. jedna cesta

Do zdravotnického zařízení a do města: požadavky na dopravu nutno hlásit vždy nejméně 1 den před návštěvou pečovatelské, řidiči nebo vedoucí PS, kteří se mezi sebou domluví. Částka je účtována za jednu jízdu „tam“. Pokud uživatel požaduje i jízdu zpět, je účtována jako další jízda.

Dovoz z / do jiné obce do střediska osobní hygieny (SOH) - pouze ve všední dny

Auto Pečovatelské služby nenahrazuje sanitní vozy a taxi službu, poskytuje se pouze s další službou ze základních činností uvedených ve vyhlášce 505/2006 Zákona č. 108/2006 o sociálních službách.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ: všední dny od 7:00 do 14:30 – 30 min./1 osoba

Základní sociální poradenství je poskytováno osobám, které se dostaly do tíživé životní situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Tato služba je poskytována bezplatně. Poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem osobně v kanceláři PS nebo telefonicky. Osobní návštěvu je vždy třeba domluvit předem. Může proběhnout v domácnosti osoby, případně na jiném místě.

Poskytovatel je dále schopen bezplatně zprostředkovat i jiné služby. (úklidové služby, gastroslužby, kadeřnice, pedikúru atd.).

7. Platba za Pečovatelskou službu

Úhrady za provedenou péči platí uživatel po ukončení měsíce nejpozději do 15. dne v měsíci následujícím dle platného Sazebníku úhrad na základě vystaveného vyúčtování v hotovosti. Za platby v hotovosti je vždy vydán doklad o zaplacení služby (stvrzenka) s podpisem přebírajícího a razítkem pečovatelské služby.

Služby je možné hradit účtem, **č. ú. 19 – 126 309 1359/ 0800 VS 227.**

Vedoucí služby předá informaci o výši platby a Uživatel zašle na účet požadovanou finanční částku.

V případě ukončení služby budou vzájemné pohledávky mezi uživatelem a PS Jilemnice vyrovnány nejpozději do konce následujícího měsíce.

Cena za poskytnutou pečovatelskou službu se stanovuje dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu a zaokrouhlí se na pět minut. Například když úkon trvá 32 min., účtuje pečovatelka 35 min. setrvání v domácnosti. Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním péče **včetně času nezbytného k jejímu zajištění** (tzn. např. čas oblékání a svlékání pomůcek, zápisu úkonu a času stráveného v domácnosti, u nákupů – čas strávený nákupem). Pokud úkon netrvá celou hodinu, je výše úhrady poměrně krácena.

V případě, že úkon poskytují dva pracovníci např. při pomoci s osobní hygienou, kdy to situace vyžaduje, tzn. klient je nepohyblivý, nebo těžký, účtuje se pouze skutečně strávený čas jednoho pracovníka. Druhý pracovník pouze asistuje. Pokud poskytují úkon 2 pracovníci např. při úklidu, účtuje se skutečně spotřebovaný čas obou pracovníků. Každý pracovník vykonává jinou činnost.

Pokud poskytují dva pracovníci pomoc při osobní hygieně a pak jeden pracovník provádí péči o kůži a druhý pracovník připravuje jídlo a pití, účtuje se společná hygiena jen jednou např. 30 min. Další úkon je péče o kůži, kterou účtuje jeden pracovník 10 min. a druhý pracovník současně účtuje přípravu a podání jídla 10 min. Celkem je tedy účtováno klientovi 50 min. přesto, že v domácnosti klienta setrvali pracovníci celkem 40 min. Toto je jen příklad pro názornost, časy a úkony se mohou měnit dle skutečnosti.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti k rukám vedoucí pečovatelské služby nebo pracovnícím pečovatelské služby nebo může **platit bezhotovostně na účet města Jilemnice – č.ú. 19-126 309 1359/0800, VS 2111 227, do poznámky uvede příjmení uživatele.**

Službu lze hradit pomocí tzv. příspěvku na péči – sociální pracovníce v rámci bezplatného poradenství poskytne informace a pomoc s vyplněním tiskopisu.

8. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb

Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb bez toho, aby se obával diskriminace nebo negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě. Stížnosti či připomínky uživatelů k poskytovateli služeb jsou jednou z možností směřujících ke zlepšení kvality služeb uživatelům. Stížnosti je možno podat písemně, anonymně nebo ústně u vedoucí PS (viz Pravidla pro podávání stížností).

9. Ochrana práv uživatelů

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci respektují Listinu základních práv a svobod.

Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

10. Vybrané nouzové situace

Situace: **Uživatel neotvírá**, nereaguje na důrazné klepání, popř. na zvonění telefonu v době smluvené návštěvy

Postup pracovníka PS:

- Zjišťuje, proč uživatel neotvírá doptáním se sousedů, kontaktní osoby, rodiny, lékaře, nemocnice.
- Opakovaně zvoní, klepe, volá.
- Pokud z bytu uslyší zvuky, neprodleně volá hasiče a zdravotnickou záchrannou službu.
- Pokud se z bytu nikdo neozývá, pokouší se spojit s kontaktní osobou a dohodnout **násilné otevření dveří**, u osamělých uživatelů volá Policii ČR. Poskytovatel nenese odpovědnost za zničení zámku, popř. dveří. Záchrana života je přednější, uživatel hradí opravu ze svých zdrojů.
- Pokud má od uživatele propůjčený klíč od bytu, použije ho podle postupu popsáního v Dohodě o předání klíče.

Situace: **Náhlá změna zdravotního stavu** uživatele, je zraněný, má poruchu chování, je v bezvědomí nebo mrtvý.

Postup pracovníka PS:

- a) Zhoršený zdravotní stav uživatele se může projevit např. malátností, dezorientací, špatnou komunikací, viditelným opocením, zřetelnými bolestmi, dušností, vysokou tělesnou teplotou či nápadnými otoky DK.
- Při zhoršení zdravotního stavu nabídne pracovník PS pomoc s přivoláním lékaře a vysvětlí možná rizika, kdyby uživatel lékaře odmítl zavolat. Není-li uživatel v ohrožení života a odmítá přivolat lékaře, může se pracovník pokusit dojednat v rámci podpory uživatele alespoň následnou lékařskou kontrolu.
 - Pokud se stav ještě zhorší a pokud je uživatel schopen komunikovat a rozhodovat se, pokusí se s ním vyjednat přivolání lékaře. Jestliže uživatel tvrdě lékaře odmítá, ponechá mu právo rozhodování. Toto zapíše do záznamů a nechá si od uživatele podepsat. O stavu informuje ošetřujícího lékaře, kontaktní osobu uživatele a vedoucí PS.
 - Pokud upadne uživatel do bezvědomí nebo usoudí-li pracovník, že je ohrožen život uživatele, který nekomunikuje, neprodleně volá RZP. „Hodnota lidského života převyšuje hodnotu případného porušení práv uživatele“. Je-li to možné, informuje uživatele o svém rozhodnutí přivolat RZS a vysvětlí mu důvody. Pracovník vyčká příjezdu RZS a řídí se jejími pokyny.
- b) Podle charakteru zranění poskytne laickou první pomoc a přivolá odbornou pomoc (záchranná služba **tel. 155**, praktický lékař).
- c) O nápadné poruše chování informuje ošetřujícího lékaře, příp. rodinu.
- d) V případě výrazné agrese vůči vlastní osobě uživatele musí přivolat odbornou pomoc okamžitě (záchranná služba, Policie ČR, městská policie).
- e) U výrazné agrese vůči pracovníkovi PS, kdy se pracovník cítí ohrožen na zdraví či na životě, pracovník:
- uživatele neprovokuje, nehádá se s ním, chová se klidně, rozvážně, snaží se situaci uklidnit,
 - upozorní uživatele na skutečnost, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, zavolá Policii ČR,
 - je-li chování uživatele nadále agresivní, odejde z bytu a službu neprovede,
 - přivolá policii a o vzniklé situaci také ihned informuje vedoucí PS,
 - je-li agrese způsobena onemocněním uživatele a jde o ojedinělou záležitost, řeší další postup a prevenci vzniklé situace s kontaktní osobou, s rodinou, odborníkem apod. Je-li agrese vůči pracovníkům projevem chování uživatele a opakuje se, je povinností vedoucí PS vést jednání s uživatelem o možnosti Výpovědi Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.
- f) Pracovníci PS nejsou kompetentní k tomu, aby mohli rozlišit mezi smrtí a bezvědomím, proto je jejich povinností přivolat vždy záchrannou službu, když

uživatel nejeví známky života. V případě, že přivolaný odborník stanoví smrt uživatele, je povinností pracovníků PS ihned informovat vedoucí PS. Ta je povinna ihned informovat rodinu uživatele, zajistit odvoz těla pohřební službou a zapečetění bytu, pokud se jedná o byt v majetku města.

Situace: Infekční onemocnění uživatele

Postup PS:

- Vedoucí PS začne jednat s ošetřujícím lékařem a KHS (krajská hygienická stanice) ohledně závažnosti onemocnění, možností přenosu a zajištění bezpečnosti pro personál.
- Pracovníci vykonávající službu se řídí nařízením KHS a lékaře.
- Pracovníci mají povinnost používat osobní ochranné pomůcky: jednorázové rukavice, desinfekční mýdla, jednorázové ručníky, roušky, které jim poskytne zaměstnavatel.

Situace: Krádež v bytě uživatele

Postup pracovníka PS:

- Souhlasí-li uživatel, volá pracovník PS Policii ČR a nadále se řídí jejími pokyny. Pracovníci jsou povinni spolupracovat s Policií, pokud si jejich pomoc vyžádá.
- Pokud si Policie ČR vyžádá při řešení pomoc dalších, každý oslovený pracovník je tak povinen učinit.
- Pokud uživatel nesouhlasí s přivoláním Policie, je upozorněn, že se vedoucí PS nebude tímto obviněním dále zabývat.

Krádež, ze které je obviněn pracovník PS

- Souhlasí-li uživatel, volá pracovník Policii ČR a nadále se řídí jejími pokyny.
- V opačném případě vedoucí PS sepíše „Hlášení o mimořádné události“, kde je situace popsána, jsou uvedeni svědci, příbuzní jsou informováni o této události a jsou provedena opatření, která by této události předcházela.

Situace: Ztráta klíče od bytu uživatele, kterou zavinil pracovník PS

Postup pracovníka PS:

- Při zjištění ztráty, je povinen okamžitě událost nahlásit vedoucí pečovatelské služby a společně informují majitele bytu o ztracených klíčích.
- Jestliže si uživatel přeje vyměnit zámek, neprodleně toto pracovník zajistí. Veškeré náklady na výměnu zámku hradí pracovník, který situaci zavinil.

- Klíče od uživatelů jsou označeny pouze iniciály nikoliv celým jménem, aby nebylo možné náhodným nálezcem identifikovat majitele klíčů.

Situace: Poškození majetku uživatele pracovníkem PS

Postup pracovníka PS:

- Jestliže pracovník poškodil majetek uživatele, neprodleně to nahlásí vedoucí PS a domluví se s uživatelem na náhradě škody.
- Není-li si pracovník vědom, že by poškodil majetek uživatele, musí škodu uhradit, jestliže se mu poškození majetku prokáže.

Situace: Poškození majetku organizace uživatelem

Postup pracovníka PS:

- Nahlásí poškození majetku vedoucí PS.
- Náhrada se bude po tomto uživateli vymáhat občansko-právní cestou.

Situace: Pes nebo jiné zvíře, které může ohrozit pracovníky PS

Postup pracovníka PS:

- Při plánování služby je nutné s uživatelem dohodnout a zapsat do osobního plánu, jak bude zajištěna bezpečnost pracovníků při poskytování služby, je-li uživatel majitelem domácího zvířete, které by mohlo pracovníky PS ohrozit.
- Pokud uživatel domácí zvíře nezajistí tak, jak je dohodnuto a uvedeno v osobním plánu, může pracovník PS uživateli odmítnout poskytnutí služby. O odmítnutí služby uživateli musí pracovník ihned informovat vedoucí PS.

Situace: Nedostatek pracovníků, který může nastat z mnoha důvodů, např. chřipková epidemie, dlouhodobé nemoci u více pracovníků. Služba musí zajistit péči o uživatele tak, aby pocítili nedostatek pracovníků co nejméně.

Postup PS:

- Mohou se uzavřít dohody o provedení práce s pracovníky, které má PS v záloze (pracovníci, kteří v PS dříve pracovali).
- V případě, že opatření budou nedostačující, může PS po dohodě s uživateli omezit provoz tak, že se zajistí pouze nezbytně nutné úkony (osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů). Všichni uživatelé, jichž se toto omezení dotkne, jsou o situaci informováni klíčovým pracovníkem a ve spolupráci s nimi pečovatelská hledá neoptimálnější řešení, aby se krizová situace v organizaci uživatelů dotkla co nejméně.

- V případě náhlých krizových situací (ledovka, autonehoda) mohou být úkony zrušeny a budou provedeny v nejbližším možném termínu.

11. Kontakty na Pečovatelskou službu

Zřizovatel: Město Jilemnice

Adresa: Masarykovo náměstí 82
514 01 Jilemnice

Poskytovaná sociální služba: Pečovatelská služba

Právní forma: Obec, organizační složka města

adresa pracoviště: Jaroslava Havlíčka 328
514 01 Jilemnice

tel.: 481543 137, 481 552 111, 481 552 114

e -mail: pecovak@razdva.cz

Vedoucí: Bc. Ilona Otáhalová

mobil: 739 861 544

sociální pracovnice: Marcela Jílková, DiS.

mobil: 605 406 334

Aktualizováno 1. 7. 2024