

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Tento dokument je zpracován pro příspěvkovou organizaci SENIOR Otrokovice.

Vypracovala:

Bc. Anna Dudíková, Bc. Gabriela
Tabarková

Schválil:

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

Účinnost od:

1. 7. 2022

Tento dokument včetně příloh
nahrazuje dokument ze dne 1. 9.
2021.

Dojednání služby – četnost, čas a rozsah:

Četnost, čas a rozsah služeb je sjednán s každým klientem individuálně podle jeho aktuálních potřeb ve **Smlouvě o poskytování sociální služby** (dále jen Smlouva). Při sjednávání je brán zřetel i na provozní a personální možnosti poskytovatele.

ČETNOST – konkrétní četnost provádění úkonů je výsledkem dojednání (je-li to možné, je k četnosti přiřazen i konkrétní den v týdnu). Minimální možná četnost odebrání základního úkonu PS je 1x měsíčně (vyjma velkého úklidu domácnosti a doprovázení).

ČAS – je-li s klientem dohodnut, je četnost doplněna i časem, ve kterém bude úkon proveden, případně je uvedeno časové rozpětí, např. 7.00 – 8.00 hodin.

ROZSAH – konkrétní rozsah a způsob provedení jednotlivých úkonů je s klientem domlouván nejen při zahájení poskytování PS ve Smlouvě (příloha), ale i v průběhu poskytování PS v rámci individuálního plánování – viz dále.

Pokud se klient dostane do **situace**, kdy odůvodněně potřebuje některý z úkonů PS, který **nemá nasmlouvan**, je mu poskytnut **mimořádně**, např. při návratu z hospitalizace (až poté je řešen Dodatkem ke smlouvě – bude-li jej klient potřebovat i nadále, např. po dobu 1 měsíce a bude potřeba i nadále).

Změny v poskytování služeb:

Pokud nastanou v průběhu poskytování PS změny v potřebách klienta (potřebuje více nebo méně nasmlouvaných úkonů PS), informuje sociální pracovníci, případně pečovatelku (osobně nebo telefonicky). Sociální pracovníci řeší tyto změny a vyhotoví Dodatek ke smlouvě.

Klient je dále povinen odhlásit nasmlouvanou službu v případě jeho nepřítomnosti v domácnosti (návštěva rodiny, lékaře, ...) a to nejpozději 1 hodinu před plánovanou službou PS. V případě neodhlášení služby bude naúčtována sankce 50,- za výjezd PS

Finanční hotovost:

Pokud klient požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků, zaplacení složenek apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout klientem předpokládanou finanční hotovost předem (zálohu). Následně bude provedeno vyúčtování oproti podpisu klienta.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

Klientovi je možno poskytnout pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (korzetů, ortéz atd.), pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunech na lůžko nebo vozík. Potřebný rozsah pomoci je s klientem vždy předem dojednán a cena za tuto pomoc zahrnuje skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonů.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Klientovi je možno poskytnout **pomoc při úkonech osobní hygieny** – většinou se jedná o pomoc při ranní a večerní hygieně, dále o koupel ve Střediscích osobní hygieny (dále jen SOH), která mají svá zázemí v sídle pečovatelské služby (městská část Trávníky a Kvítkovice) nebo v domácnosti klienta, dále **pomoc při péči o vlasy a nehty** (mytí vlasů, stříhání nehtů) a **pomoc při použití WC**. Potřebný rozsah pomoci je s klientem vždy předem dojednan a cena za tuto pomoc zahrnuje skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonů.

Při provádění výše uvedených úkonů v domácnostech i v SOH jsou používány hygienické potřeby a ručníky klienta. Klientům – mužům, kteří nesouhlasí s prováděním tohoto úkonu osobou druhého pohlaví, není bohužel možné službu poskytnout.

V případě využití fakultativní služby – doprava klienta za účelem provedení **celkové koupele** je započítána při stanovení výše ceny pouze **cesta tam (zpět je zdarma)**. Doprava, využitá k ostatním účelům, se hradí v plné výši.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Klientům je **zajištěna strava** z kuchyně SENIORu (budova C – tř. Spojenců) a to každodenně. Pro klienty s dietním omezením je možno dodávat i stravu dietně upravenou. **Dovoz nebo donáška** jídla do domácností klientů probíhá denně v době od 11.00 do 13.00 hod.

Každý klient musí mít k tomuto úkonu dva vlastní označené jídlonosiče. Jídlonosič musí odpovídat hygienickým požadavkům, tj. měl by být nejlépe 4dílný, z tepelně izolačního materiálu a také dobře omyvatelný. V případě, že je klientem předán jídlonosič k naplnění v silně znečištěném stavu, umyje jej pečovatelka na náklady klienta.

S každým klientem je dojednan **způsob předání jídlonosiče** se stravou – uvedeno v Individuálním plánu. Klienti mají na požádání zajištěnu donášku kopie jídelníčku (fakultativní služba: rozmnožování tiskovin 2,-Kč/jedna strana černobíle) na další kalendářní týden.

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníků PS – osobně, telefonicky: **nejpozději den předem do 10 hod**, na který požaduje klient změnu provést, **v pátek do 10 hod. na sobotu, neděli a pondělí**.

Zajištění stravy s dovozem nebo donáškou jídla je v pečovatelské službě poskytováno jen klientům s **nasmlouvanou a využívanou následnou službou** (jedná se o základní úkony PS). Výjimku tvoří klienti, kteří potřebují dietní stravu a donášku až do bytu. Klientům, kteří mají zájem pouze o dovoz běžného oběda, jsou poskytnuty kontakty na **soukromé komerční firmy**, které rozvázejí zájemcům obědy do domu.

Dále je klientům dle potřeby poskytována **pomoc při přípravě jídla a pití, a také příprava a podání jídla a pití**. Potřebný rozsah pomoci je s klientem vždy předem dojednáno a cena za tuto pomoc zahrnuje skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonů.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

Běžný úklid a údržba domácnosti je poskytována **v nezbytném životním prostoru klienta**, tj. tam, kde tráví denně svůj čas – např. kuchyň, koupelna, WC, obývací pokoj, ložnice, případně žije-li klient v panelovém domě, je prováděn i úklid ve společných prostorách. Úklid naopak není poskytován v nevyužívaných prostorech, např. půda, sklep apod. Při úklidu jsou používány čisticí prostředky a úklidové pomůcky klienta.

Běžný úklid zahrnuje: mytí nádobí, úklid kuchyňské linky, vynesení odpadků, vytření na mokro, úklid WC a koupelny, ustlání lůžka, vysávání, utírání prachu, vyklepání menších kobereců. Běžný úklid je limitován rozsahem **minimálně 1 hod. měsíčně**. Dále je možno provést **údržbu domácích spotřebičů** – což značí jejich omytí, vyčištění např. sporáku, trouby, mikrovlnné trouby či rychlovarné konvice – nejedná se o opravářské práce!

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti je pomoc např. při sezónním úklidu, úklidu po malování apod. Velký úklid je poskytován v **rozsahu:** mytí oken, věšení záclon, úklid ve skříních, úklid v kuchyňské lince, mytí skla, úklid společných prostor, úklid po malování (bez odtahování těžkého nábytku), úklid balkonů. Termín velkého úklidu je třeba si dohodnout s pečovatelkou minimálně 1 týden předem. Zájemcům, kteří požadují pouze provedení **jednorázového velkého úklidu**, jsou poskytnuty kontakty na komerční úklidové firmy.

Běžné nákupy a pochůzky jsou hrazeny podle skutečného času potřebného k provedení. Způsob provedení nákupu či pochůzky je vždy s klientem předem dojednáno a cena zahrnuje skutečně spotřebovaný čas nezbytný k jejich zajištění. **Běžný nákup** je většinou pořízen v jednom obchodě, vejde se do 1 tašky. Klient je povinen určit pravidelnost ve využívání nákupů či pochůzek, např. provedení 1x týdně. Nepravidelně – podle potřeby – má možnost využívat tyto úkony pouze ten, který nákupy či pochůzky zvládá bez problémů za přijatelného počasí. Nepřijatelné počasí, kterým se rozumí – déšť, sníh, náledí apod., je pro něj překážkou v provedení nákupu či pochůzky. Nákupy a pochůzky jsou prováděny všem klientům v rámci města Otrokovice a okolí.

Velký nákup je hrazen pevnou cenou za úkon. **Velkým nákupem** se rozumí např. nákup týdenní (potraviny, věci osobní potřeby...), nákup ošacení či nezbytného vybavení domácnosti, který je nutno přepravit automobilem PS.

Praní a žehlení osobního nebo ložního prádla. Prádlo je možno žehlit, cena za žehlení je podle dodaného množství prádla, popř. vymandlovat. Drobnou opravou prádla se rozumí přišívání knoflíků, sešití roztrženého či povoleného švu či navlečení gummy. Manipulace s prádlem, tj. svoz (odnos) špinavého a rozvoz (donáška) prádla čistého je fakultativní službou, a je každému klientovi, který odebírá úkon praní a žehlení prádla, naúčtována dle platného sazebníku PS.

Doprovod:

Doprovázení zahrnuje poskytnutí doprovodu pečovatelky při cestě k lékaři, na orgány veřejné moci a na instituce poskytující veřejné služby, případně na další pro klienta potřebná místa a doprovod zpět domů. Klient si dohodne doprovod minimálně 3 dny před požadovaným datem.

Dohled nad užitím léků:

Jedná se o dohled nikoliv o podání léků. Dohledem se rozumí situace, kdy pečovatelka během své návštěvy klientovi připomene, že má léky užít a po dohodě také zkontroluje, že se tak stalo, včetně dostatečného zapití vodou (čajem). Léky je třeba mít přichystané například rodinnými příslušníky v denní nebo týdenní krabičce (tzv. lékovce) na léky.

Využití přepravy automobilem SENIORu

Přepřavu automobilem SENIORu včetně doprovodu pečovatelky je možné využít v **pracovní dny**, v době **od 7.00 do 15.00 hodin**. Automobil je určen i k přepravě osob upoutaných na invalidní vozík.

Objednávky přepravy: po Otrokovicích a okolí (kratší cesty do 30 km) se přijímají v pracovní dny v době od 7.00 do 15.00 hodin, nejméně 3 pracovní dny před datem přepravy na kontaktním telefonním čísle Pečovatelské služby **576 771 680, 774 558 143**. Objednávky přepravy na vzdálenější cesty než Otrokovice a okolí (nad 30 km) se přijímají nejméně 10 dnů před datem přepravy na kontaktním telefonním čísle pečovatelské služby. Při mimořádných životních situacích lze v obou případech dobu pro objednání přepravy po dohodě s pečovatelskou službou zkrátit.

Storno přepravy je nutné uskutečnit nejpozději **jeden pracovní den přede dnem objednané přepravy do 10 hodin** na kontaktním telefonním čísle pečovatelské služby.

Sociální pracovnice PS zjišťuje u klienta, který požaduje přepravu automobilem SENIORu, potřebnost této služby v rámci sociálního šetření. Není možno automobilem přepravovat rodinné příslušníky.

Přepřavu lze využít zejména **v Otrokovicích a okolí**, dle možností provozovatele i na vzdálenější cesty. Přepřavovaná osoba při cestě mimo Otrokovice hradí pouze úhradu

za přepravu – za kilometry jízdy, kdy je fyzicky přepravován (nikoli za přístavnou jízdu) + hradí úhradu za doprovod pečovatelky.

Poskytovatel má právo **odmítnout přepravu**, pokud není schopen ji zajistit – organizačně, technicky apod. Povinné výchozí místo přepravy automobilem pečovatelské služby: Otrokovice.

Kontaktní osoby:

Klient může uvést v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.

Kontaktní osoby jsou:

- kontaktovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá,
- kontaktovány pro jednání o možnosti uhrazení závazků klienta vůči PS, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Informace o zdravotním stavu:

Klient má možnost dle svého uvážení **uvést důležité informace o zdravotním stavu** (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, používané kompenzační pomůcky apod.) a umístit je v bytě na dostupném místě. V případě zásahu Rychlé záchrané služby tak mohou zaměstnanci PS podat zasahující posádce alespoň základní informace.

Zabezpečení přístupu do bytu či domu klienta:

V případě, že zdravotní stav klientovi neumožňuje otevřít dveře od domu či bytu v době sjednané návštěvy PS, je třeba zajistit PS možnost vstupu, např. zapůjčením klíčů. Předání a převzetí klíče domlouvá, přebírá/odevzdává sociální pracovnice a stvrzuje ona i klient svým podpisem. Tímto za klíč přebírá PS odpovědnost a je povinna jej chránit před ztrátou či zneužitím cizí osobou. Klíče jsou používány pouze v souvislosti s poskytováním služby a jsou vždy po provedení úkonů PS uloženy v uzamykatelné skříni či trezoru. Pracovník nikdy nevstupuje do bytu klienta, pokud ten není přítomen, ani na přání klienta, např. když klient odjíždí do lázní a chce zalévat květiny, není v den služby doma a další. Klient si tyto služby musí zajistit u svých rodinných příslušníků, kontaktních osob, sousedů aj.

Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se **zpracováním a předáváním osobních údajů** pro účely pečovatelské služby, který bude založen v jeho osobní dokumentaci. Klient má

možnost na požádání **nahlédnout** do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Klíčový pracovník:

Každý klient má „svou pečovatelku“ tzv. klíčového pracovníka. Jeho hlavním úkolem je iniciativně si všimnout potřeb klienta, zjišťovat, zda je s poskytovanými službami spokojen. Má hájit jeho zájmy.

První osobní cíl, rozsah a způsob provedení jednotlivých úkonů je uveden ve Smlouvě o poskytování sociální služby (příloha). Po 1. měsíci užívání pečovatelské služby sestaví klíčový pracovník s klientem, za podpory sociální pracovnice, podrobný individuální plán odpovídající jeho skutečným osobním cílům, potřebám a schopnostem. Individuální plán je klientem a klíčovým pracovníkem průběžně dle potřeby klienta aktualizován a minimálně 1x za 6 měsíců hodnocen.

Stížnosti:




V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele, případně telefonicky na uvedených telefonních číslech. K podání stížnosti lze využít i nezávislého zástupce. Všechny stížnosti i ústní se vždy evidují a řeší dle písemně zpracovaných Pravidel pro podávání a vyřizování stížností, které každý klient obdrží v písemné podobě.

Nouzové a havarijní situace:

U klienta mohou nastat nejrůznější mimořádné události. Aby se klient cítil co nejbezpečněji, je vypracován leták s přehledem důležitých telefonních čísel (nejen tísňové linky, ale i kontakty pro případ havarijních oprav). Dále jsou uvedeny informace o možnosti využít tlačítko tísňového volání – bezpečnostní službu s nepřetržitým provozem a telefonní kontakty na osoby, které tísňové tlačítko zajišťují. Leták je předán každému klientovi pečovatelské služby.

Situace, které ohrožují průběh poskytování služby:

Pracovnice PS může **odmítnout poskytnout službu** v situaci, je-li ohrožena její bezpečnost, případně bezpečnost klienta:

-  v souvislosti s používáním zastaralých elektrospotřebičů klienta, např. vysavače, fénu,
-  pokud je klient majitelem zvířete (psa), který není zajištěn (přivázan, zavřen apod.) a viditelně vykazuje agresivní chování,
-  pokud stav klienta neumožňuje provést nasmlouvaný úkon (např. podnapilost, agresivita),

- 👉 pokud klient vyžaduje poskytnutí služby, která není nasmlouvána a narušila by zásadně harmonogram prováděných činností u ostatních klientů (vyjma situací ohrožující zdraví klienta),
- 👉 pokud klient požaduje úkony po jedné pracovníci PS, kde je zapotřebí z důvodu bezpečí dvou pracovníků PS (např. manipulace s klientem, který je omezen v pohybu).

Kontakty:

Vedoucí pečovatelské služby:

Bc. Anna Dudíková

tel: 576 771 680, 774 558 143

Sídlo kanceláře:

Dům s pečovatelskou službou NIVY, Nivy 283, Kvítkovice – Otrokovice