

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

A) Popis rozsahu základních činností

Rozsah základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006Sb., Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období.

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje přendání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy uživateli
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje např. nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení uživatele při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovníce). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – jedná se o pomoc u částečně imobilních uživatelů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovníce, příbuzný).

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

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní toaletu; umytí obličeje, rukou; ústní hygienu; umytí intimních partií; dopomoc při hygienické péči; u imobilních uživatelů mytí na lůžku; koupel v domácnosti uživatele, pokud jsou k tomu vhodné podmínky; holení. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovníce, příbuzný). Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí). Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu uživatele. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
3. Pomoc při použití WC – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovníce uživateli osobnost a ochranu soukromí a nechávají uživatele úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Dovoz nebo donáška jídla – obědy jsou dováženy od externího dodavatele. Tato dovážka obědů je prováděna po předchozí domluvě s pracovníky poskytovatele, a to ve všední dny od 11.00 do 13.30 hodin, v sobotu, v neděli a o svátcích od 11.00 do 13,30 hodin.

Poskytovatel má dva dodavatele. Odhlašování probíhá dle pravidel dodavatele.

Přihlásit a odhlásit oběd lze jeden den předem, **nejpozději do 11.00 hodin**, a to u pověřené osoby na tel. čísle: 601 537 397. Přihlašování obědů a odhlašování na víkendy a svátky je možné do **pátku do 11 hodin**. V případě, že oběd nebude včas odhlášen, účtuje se uživateli oběd, který neodebral.

Strava je dovážena v jídlonosičích, které jsou uživatelů.

Uživatel, dostává jídelní lístek 1x týden, ve středu nejpozději ve čtvrtek jídelní lístek vrací pečovateli. O víkendech a svátcích je strava čerstvě uvařena a dovážena. Donáška je spojená s donesením oběda do domácnosti uživatelů na území města Koryčany a okolí. Účtováno jako úkon.

2. Pomoc při podání jídla a pití – uživatel si připravuje jídlo a pitím ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovníce vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.
3. Příprava a podání jídla a pití – otevření jídlonosiče a podání oběda uživateli na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti uživatele, z uživatelových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo servíruje uživateli, případně mu ho podává. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se uživatel nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáváním. Pokud uživatel sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Tento úkon zahrnuje i úklid společných prostor. Úklidové prostředky si zajistí uživatel. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovníce nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní uživatele.
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – úkon zahrnuje mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulace se záclonou (sundání, pověšení). Mytí oken provádí pracovníce pomocí teleskopických tyčí s nástavcem na mytí oken. Mytí oken provádí ze země, z bezpečnostních důvodů nepoužívá štafle židle ani jiný nábytek uživatele. Čisticí prostředky si zajišťuje uživatel, pokud nemá uživatel teleskopickou tyč, přinese si ji pracovníce. Záclonu pracovníce sundává a zavěšuje při zavřeném okně. Pokud nedosáhne na závěsnou tyč, použije schůdky, štafle, u kterých si předem zkontroluje stabilitu. Tento úkon se provádí po předcházející domluvě.

3. Donáška vody
4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topení
5. Běžné nákupy a pochůzky - jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je uživatelem alespoň 1 den předem předán pracovníci v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí uživatel předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle smlouvy. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Převzetí finanční hotovosti zapíše pracovnice do sešitu nákupů. Uživatel svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním. Četnost nákupů je stanovena ve Smlouvě. Uživatel hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.
Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení uživatelových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.) v případech, kdy uživatel sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 1 pracovních dnů. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.
6. Velký nákup - jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu uživatel hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň 3 dny předem). Na zajištění nákupu předává uživatel předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů. Účtováno jako úkon.
7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedení tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Uživatel předává prádlo v tašce. Prádlo pracovnice odnese od uživatele do prádelny v prostorách poskytovatele. Prádlo zváží a hmotnost zapíše se jménem uživatele do sešitu na praní prádla. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho uživatele. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce nebo přepravní bedýnce předáno uživateli. Drobné opravy – přišíť knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Účtováno jako úkon na kg.
8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovod na uživatelem určená místa a zpět. O úkon je třeba

požádat dostatečně dopředu (3 pracovních dnů), upřednostňují se doprovody rodinnými příslušníky. Delší doprovody je nutno hlásit předem. Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

Fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze uživatelům, kterým jsou prokazatelně poskytovány základní úkony pečovatelské služby. Jsou dále poskytovány v případě **dostatečné personální kapacity poskytovatele**. Pokud by došlo k situaci, která má za důsledek snížení počtu zaměstnanců, budou zajišťovány přednostně základní činnosti pečovatelské služby.

Výše úhrady za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

- Dohled nad dospělým uživatelem – dohodnutá návštěva pracovnice v době nepřítomnosti pečující osoby a v jiném čase než je běžně poskytována pečovatelská služba; kontrola uživatele, zda je v pořádku; setrvání v domácnosti do příchodu další osoby (dle dohody).
- Dohled nad požitím léků – pracovnice uživatele upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si uživatel vzal z dávkovače správné léky. Na přání uživatele podá nápoj na zapití. **Pracovnice léky nepřipravuje, pouze dohlédne. Pokud uživatel léky odmítá, ohlásí toto kontaktní osobě.**
- Koupel v koupacím lůžku – přenosné lůžko, které slouží pro celkovou koupel uživatele na lůžku. Nejčastěji se používá v případech nemožnosti přesunu osoby do koupelny.
- Jídelní lístek
- Manipulace s penězi - týká se výběru plateb za poskytnuté činnosti pečovatelské služby.

B) Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je stanoven rovněž přibližně čas, ve kterém je možno pečovatelskou službu zajistit.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné skříňky. V případě úmrtí uživatele jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, apod.).

V domácnosti uživatele je každá činnost zaznamenána a evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý uživatel

vytištěné kódy, které má k dispozici pečovatelka. Každý začátek a konec jednotlivých úkonů přes tyto kódy zaregistruje kódovou čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány kódovou čtečkou mobilně.

Uživatel uvádí v žádosti tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnaní vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Uživatel má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu ZZS mohou pracovníci podat alespoň základní informace. Pečovatelská služba je poskytována v jednosměnném provozu a pečovatelky se u uživatelů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem.

Úkony, které si sám uživatel zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány.

Přechodné změny rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č. I. Smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na ne dobu delší, než je 14 kalendářních dnů. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. momentální zhoršení zdravotního stavu.

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které uživatel nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností danou činností zabezpečit vlastními silami.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se uživatel zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

V případě, že uživatel neodebral smluvně sjednanou činnost (úkon) v dohodnutém rozsahu, není přítomen nebo službu odmítne, bude uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu ve výši základní jednotky (uživateli je naúčtován úkon „pochůzka“ v délce trvání základní jednotky 15 minut, u prádla cena 1 kg) podle aktuálního úhradovníku poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace. Toto se však nevztahuje na cenu oběda.

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, včetně obědů, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc na základě předloženého vyúčtování. Úhrady zpracovávají sociální pracovníce podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u uživatele. Uživatel stvrdí souhlas s vyúčtováním svým podpisem. Úhrada se hradí způsobem, který si uživatel zvolil a je uveden ve Smlouvě.

Uživatel je povinen nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Domov pro seniory Koryčany
Kyjovská 77, 768 05 Koryčany

Plán péče je dokument, který zpracovává klíčový pracovník s uživatelem, kde si uživatel stanoví osobní cíle a postup-způsob, jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Plán je uživatelem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Proces se řídí metodickým postupem pro tuto oblast.

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů.

V souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany uživatele nebo poskytovatele. Pokud po dobu 1 měsíce nejsou využívány žádné služby, smlouvu je poskytovatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pobyt ve zdravotnickém zařízení, další nepřítomnost se řeší individuálně.

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech. Rovněž tak je možné podat stížnost anonymně.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

Kontakty:

Domov pro seniory Koryčany

Ředitelka: Mgr. Radka Hapalová

e-mail: reditel@dpskorycany.cz

Tel.: 571 71 165 331

Mobil: 776 556 187

Město Koryčany

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby zajišťované Domovem pro seniory Koryčany ruší platnost předcházejících pravidel.

Účinnost Vnitřních pravidel je stanovena od 1. 12. 2020.