



Obec Smidary
Dům s pečovatelskou službou
Loučná Hora 69, 503 53 Smidary
IČ 00269549; Tel.: 495 496 101/134

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Základní údaje

Poskytovatel sociálních služeb: obec Smidary
Druh poskytované sociální služby: pečovatelská služba
Zařízení poskytovatele a místo poskytování: Dům s pečovatelskou službou
Loučná Hora 69
Smidary 50353
tel.: 495 496 134
email: pecovatelskaslužbah@seznam.cz

Forma služby: ambulantní, tzn. služba je poskytována v zařízení sociální služby

Personální zajištění:

- **Statutární orgán:** Bc. Jana Drašíková
- **Sociální pracovníce:** Mgr. Michaela Hnátová, Mgr. Tereza Válková
- **Pracovnice v sociálních službách:** Iveta Vobořilová

Provozní doba pečovatelské služby:

Služba u klientů je poskytována od pondělí do pátku 6:30 – 15:00 hod. Pečovatelská služba není poskytována o víkendech, státních svátcích a v období velikonočních a vánočních svátků a Nového roku.

Pečovatelská služba

Pečovatelská služba (dále jen PS) se poskytuje na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky MPSV č. 505/2006Sb. v platném znění, která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad. PS – je poskytována na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem. Konkrétní rozsah a průběh služby je sjednáván s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb a dle možností poskytovatele.

Pečovatelská služba je ambulantní služba poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v zařízeních sociálních služeb. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti. Služba se poskytuje za úhradu.

Žádost o poskytování PS se podává písemně na Obecní úřad Smidary. Sociální pracovnice PS zašle zájemci dopis, ve kterém se uvádí, že žádost byla přijata a zařazena do evidence žadatelů. Sociální pracovnice poté provede v domácnosti zájemce o službu sociální šetření, jehož cílem je posouzení nepříznivé sociální situace zájemce, posouzení individuálních přání a potřeb zájemce, a dojednání rozsahu požadované a potřebné péče, jenž je v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Domov s pečovatelskou službou Loučná Hora

Dům s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“) Loučná Hora je organizační složka obce Smidary bez právní subjektivity. Byty v DPS jsou ve vlastnictví obce, o nichž také sama obec rozhoduje, tzn., že přiděluje tyto byty jednotlivým žadatelům o tento druh bydlení, s nimiž pak uzavírá nájemní smlouvu. Byty v DPS jsou byty v domě zvláštního určení. Obyvatelům těchto bytů zvláštního určení je poskytována sociální služba podle § 40 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, tedy pečovatelská služba. Tato sociální služba je obyvatelům DPS poskytována na základě smlouvy o poskytnutí sociální služby uzavřené mezi konkrétním klientem a poskytovatelem sociální služby. Bydlení v DPS je určeno přednostně občanům s trvalým pobytem v obci Smidary a přidružených obcí (Červeněves, Loučná Hora, Chotělice, Křičov), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby při běžném obstarávání svých potřeb. Žádost si ale mohou podat i zájemci, kteří mají trvalé bydliště mimo výše zmíněné obce.

Dům s pečovatelskou službou je třípodlažní objekt s celem 14 bytovými jednotkami, z toho je 7 bytových jednotek o velikosti 1+kk (cca 38m²) a 7 bytových o velikosti 2+kk (cca 49m²), přičemž je z toho jedna bytová jednotka bezbariérová. Každý byt je vybaven kuchyňskou linkou, WC a sprchovým koutem. Všichni senioři mají k dispozici svůj klíč od bytu, hlavního vchodu, zadního vchodu, dále klíč od přístřešku na kola a klíč od zadních vrat. V budově se dále nachází kancelář pečovatelské služby, koupelna s bezbariérovým sprchovým koutem a vanou, společenská místnost

pro setkání obyvatel DPS, kde se pořádají akce při jejich významných výročích. V okolí domu je parková úprava, která slouží obyvatelům k letnímu odpočinku. Dále je zde podkrovní plynová kotelna, sušárna, bezbariérový výtah, kolárna a prostor pro popelnice.

Cílová skupina

Služba je určena pouze seniorům žijícím v DPS Loučná Hora, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, a kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby při běžném obstarávání svých potřeb.

Věková kategorie klientů: mladší senioři (65-80 let), starší senioři (nad 80 let)

Služba není určena občanům:

- kteří nespádají do cílové skupiny,
- jejichž zdravotní stav vyžaduje akutní hospitalizaci,
- jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči,
- kteří mají specifické potřeby a požadavky, které nemůže poskytovatel splnit (např. dietní režim...),
- s výraznými projevy agresivity vůči zaměstnancům DPS nebo uživatelům DPS
- vyžadující jiný druh sociální služby
- osobám se závislostí na alkoholu a jiných omamných látkách, jejichž chování je v rozporu s kolektivním soužitím
- osobám, kterým jsme před žádostí v době kratší 6 měsíců vypověděli smlouvu o poskytování sociální služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociální služby.

Individuální plán

Individuální plán (dále jen IP) je proces plánování poskytování sociální služby každému klientovi. Nedílnou součástí je i jeho pravidelné vyhodnocování. Individuální plán vypracovává sociální pracovník společně s klientem. Klient přitom sám definuje, co je pro něj důležité, jaké má potřeby a cíle.

IP se sestavuje z důvodu, aby poskytovatel zajistil, že uživatel bude se službou spokojen a abychom mohli respektovat jeho individuální přání a potřeby. Tento plán obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenány požadavky uživatele na průběh péče. Individuální plán péče obsahuje především tyto údaje: popis nepříznivé sociální situace uživatele, přání a očekávání od služby, dojednaný cíl spolupráce, dojednaný plán péče = (poskytované úkony a jejich podrobnější specifikaci, četnost, dobu, místo a průběh poskytování pečovatelské služby), důležité skutečnosti (rizika), na které uživatel poskytovatele upozorňuje (zdravotní stav uživatele, bytové podmínky, zvířata v domácnosti uživatele) a hodnocení dosavadního průběhu služby. Povinností poskytovatele služby je, mimo jiné, i plánovat průběh poskytování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

Povinností uživatele služby je spolupracovat s poskytovatelem při plánování a hodnocení průběhu služby. K hodnocení průběhu služby dochází společně s uživatelem po zavedení pečovatelské služby a sestavení prvotního individuálního plánu po 3 měsících a nadále pravidelně každých ½ roku, nebo po každé dohodnuté změně rozsahu a četnosti poskytovaných služeb. Za plánování průběhu služby a jeho hodnocení odpovídá sociální pracovník.

Úhrada úkonů, jejich účtování a výběr úhrad

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v ceníku pečovatelské služby, který je schválen Zastupitelstvem obce Smidary. Ceník o úhradách za úkony poskytované pečovatelskou službou (dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a ve znění pozdějších předpisů, vyhláška č. 391/2011, vyhláška 389/2013). Úhrada za úkony (účtované v hodinové sazbě) se rovná součtu skutečně spotřebovaného času zajištěním úkonu a času nezbytně nutného k zajištění úkonu.

Čas – doba nezbytně nutná k zajištění úkonu – (např.: čas strávený běžným úklidem a údržbou v domácnosti; doprovázení klienta k lékaři; na úřady a instituce poskytující veřejné služby; apod.) – úhrada je účtována z částky za zajišťovaný úkon. Pečovatelka zaznamenává veškeré provedené úkony do výkazu o poskytnuté službě. Koncem kalendářního měsíce výkaz předloží uživateli k odsouhlasení rozsahu provedených úkonů v daném období, a k podpisu. Výkaz má pečovatelka u sebe na denní

místnosti nebo na přání uživatele a po dohodě s ním může výkaz nechat v jeho bytě, pro možnost intenzivnější kontroly vykazované péče ze strany uživatele.

Výběr úhrad, výše úhrad a způsob jejich placení – uživatel uhradí úkony pečovatelské služby čerpané v předchozím měsíci hotově, na základě písemného vyúčtování předloženého poskytovatelem. Doklad s vyúčtováním poskytnutých služeb vystavuje pečovatelka. Úhradu platí uživatel jednorázově po ukončení účtovaného měsíce, v termínu 10. dne následujícího měsíce. Případně-li tento den na sobotu, provádí se výběr v pátek před víkendem. Pokud tento den připadne na neděli, provede pečovatelka výběr úhrady v pondělí – den po. Pokud tento den vychází na svátek, provede se úhrada další všední den. Výběr úhrad provádí pověřená osoba – pečovatelka. Úhradu je též možné provést na základě zaslané faktury bezhotovostně – převodem na účet poskytovatele po předchozí domluvě ohledně zasílání faktury. Vybranou hotovost od uživatele, pověřená pečovatelka ihned odevzdá vedoucí účetní.

Vykazování poskytnuté péče – pečovatelka provedené úkony zaznamenává do Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě, který každý měsíc 10. den předává uživateli k podpisu a tím i odsouhlasení poskytnutých úkonů. Pečovatelka se s uživatelem může též dohodnout, že výkaz bude uživatel podepisovat vždy po provedení úkonu. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování a jeho podpisem uživatel stvrzuje, že byl úkon proveden a že byl proveden v dostatečné kvalitě. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Konkrétní popis a rozbor úkonů, včetně pracovních postupů a dalších specifik je možné, na požádání, předložit k seznámení.

Poskytované úkony

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – ohřátí stravy, příprava jídla na talíř, nakrájení na sousta, namletí stravy, příprava a nalití nápoje, pomoc s přímou konzumací – podáním jídla a pití příborem, lžící, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, dochucení podle požadavků uživatele.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – pomoc s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvení, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oděvu a obuvi, přidržení oděvu při oblékání, zapínání, rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zapínání a zavazování obuvi, zouvání, nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, úklid oblečení a obuvi do skříně, případně do prádelního koše.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatnost pohybu ve vnitřním prostoru - – pomoc při pohybu uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny provází uživatele), komunikace s uživatelem napomáhající prostorové orientaci, vizuální kontrola psychického a tělesného stavu uživatele.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny – umytí a osušení obličeje a rukou, zubní hygiena, péče o zubní protézu, učesání vlasů, výměna inkontinentních pomůcek.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče – umytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; čištění, stříhání a zapilování nehtů na rukou se provádí v domácnosti uživatele; stříhání a zapilování nehtů na nohou a očištění tvrdé kůže na chodidlech se provádí pouze v koupelně poskytovatele. Pomůcky k zajištění úkonu v domácnosti, musí mít uživatel své. Péče o nehty a chodidla, provádění v koupelně poskytovatele, se provádí nůžkami a pomůckami poskytovatele. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. Pracovnice dle svého uvážení, na základě zdravotního stavu uživatele, rozhodne o rozsahu a způsobu provedení úkonu péče o nehty a chodidla. U uživatelů s onemocněním cukrovkou a u uživatelů, kteří užívají léky na ředění krve, provádíme pouze stříhání nehtů. Ošetření kuřích ok a zarostlých nehtů neprovádíme, toto patří do péče lékaře. Poskytuje-li se úkon v koupelně poskytovatele, je provedení péče o nehty a chodidla minimálně účtováno v trvání 90 minut.

Pomoc při použití WC – pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, podržení uživatele při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření a omytí po toaletě, pomoc při vstávání z WC, vložení pleny nebo plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot vyhození použitých inkontinentních pomůcek.

Pronájem místnosti na osobní hygienu – zahrnuje pro účtování i čas nutný pro úklid a dezinfekci koupelny. Uživatel si na koupání nosí vlastní hygienické potřeby (mýdlo, šampón, žínku, ručník) a čisté osobní prádlo, do kterého se po koupeli obleče.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy odpovídají věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – obědy (polévka, hlavní jídlo, případně salát, kompot, pečivo, ovoce apod.) jsou uvařeny tam, podle toho, kde si klient oběd objedná. Možnost volby i dietního oběda.

Dovoz nebo donáška jídla - – donášku obědů poskytujeme pouze v budově DPS Loučná Hora. Každý uživatel má své popsané jídlonosiče, které umyté a čisté odevzdá pečovatelce v době předávání obědu. Objednávání a výběr jídel probíhá stejně, jako při dovozu obědu.

Pomoc při přípravě jídla a pití - – uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá, a dohlíží na bezpečné provedení úkonu

Příprava a podání jídla a pití – pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti, servíruje jídlo a nápoje uživateli, případně uživateli jídlo podává.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti - vysávání, utírání prachu, stírání podlahy, zametání, vyklepání předložek, mytí nádobí, utření a úklid nádobí, setření pracovní desky a dvířek kuchyňské linky, urovnání věcí, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, mytí sociálního zařízení – WC, vynesení, umytí a desinfekci nádoby při použití toaletního křesla, mytí umyvadel, vany, sprchového koutu, mytí obkladů v těsné blízkosti umyvadel, sporáku a vodovodních baterií, příprava prádla do prádelny, úklid prádla do skříně, vynesení odpadků, desinfekce odpadkového koše, výměna sáčků v koši, úklid okolo kamen, rozestlání nebo ustlání lůžka, převlečení ložního prádla, zalévání květin - práce spojené s udržováním domácnosti.

Pomoc při zajištění velikého úklidu domácnosti, př. sezónního, po malování – činnosti, které služba provádí – sundání a věšení záclon a závěsů, mytí a leštění nábytku a dveří, mytí dveří, radiátorů, stírání prachu, ometání pavučin, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, kuchyňské lince, spíží, omytí dekoracních předmětů, osprchování nebo přesazení květin, omytí obkladů v kuchyni a na soc. zařízení. Činnosti, při jejichž zajištění služba pomáhá – úklid po malování, mytí oken, odklizení sněhu, úklid před domem a úklid společných prostor domu.

Běžné nákupy a pochůzky – nákup denní. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele, nesmí provádět platbu kartou. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven

písemný soupis věcí, které si přeje nakoupit. Soupis nakupovaných věcí a finanční hotovost na nákup může uživatel předat i v rámci předchozí návštěvy pečovatelky. Pečovatelka si od uživatele převezme finanční hotovost a seznam požadovaného nákupu (případně uživateli pomůže seznam sepsat – v případě potřeby pomůže uživateli posoudit potřebnost různých potravin a dalšího zboží). Přepočítá si hotovost. Pečovatelka odejde do obchodu (pekařství, drogerie, ovoce, zelenina, potraviny a pod...) S nákupem převezme při placení u pokladny i stvrzenku o výši ceny za nakoupené zboží. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (všechny nakoupené položky doloží účtenkou) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Pečovatelka vyúčtování a vrácení peněz a doložení účtenek provede vždy v den zajištění nákupu. Pochůzky – vyzvednutí léků v lékárně, receptů na léky u lékaře nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí uživatele na úřadech, platby v peněžních ústavech, donáška prádla z nebo do prádelny poskytovatele, vynášení odpadků apod. Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu bez osobní přítomnosti uživatele. Pečovatelka není oprávněna znát PIN kód k platební kartě uživatele, uživatel musí zadávat PIN kód sám. Při manipulaci s finančními prostředky uživatele, pečovatelka postupuje stejně, jako při nákupech.

Velký nákup, př. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení – nákup nad rozsah běžného denního nákupu – týdenní nákup, nákup balení mléka, nákup základního i drobného ošacení po zjištění velikosti, vkusu, barvy, nákup základního vybavení domácnosti. Pro velký nákup platí stejná pravidla, pro jeho zajištění, jako pro běžný nákup.

Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jiné drobné opravy – za použití zařízení, přístrojů a pracích prostředků uživatele. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání prádla. Pokud uživatel požaduje praní prádla v jeho domácnosti je úkon rozúčtován na jednotlivé kroky, které jsou účtovány jako úkon „běžný úklid“ v časové sazbě. Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádelny, platí se za odvoz a dovoz každé dávky jednotlivě a účtovaná úhrada je za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.

Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – pečovatelka pere a žehlí v bytě každého klienta. Pračku, prací prostředky, žehličku, aj. má každý klient vlastní, který půjčí pečovatelce. Drobné opravy (přišití knoflíku, poutka na kabát, zašití malé díry, do tohoto úkonu nespadá zašívání ponožek, výměna zdrhovadla a jiné náročnější opravy). aj. má na to též každý klient své vlastní prostředky na dokončení daných drobných úprav, které zapůjčí pečovatelce.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení dospělých k lékaři, na úřady a instituce veřejné služby a doprovázení zpět – k lékaři, na poštu, na úřad, na denní kulturní, zájmové, vzdělávací nebo pracovní aktivity, na nákupy, do provozoven veřejných služeb, podobně. U částečně imobilních uživatelů lze, k zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (při poskytování doprovodu pečovatelky), využít dopravy vozidlem poskytovatele, které je k přepravě těchto osob patřičně uzpůsobeno. Požaduje-li uživatel pouze dovoz autem, bez doprovodu pečovatelky, je odkázán na TAXI službu. Doprovod s využitím auta uživatele neposkytujeme. Doprovod zajišťujeme ve městě Smidary, Nový Bydžov, Hradec Králové a v odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti poskytovatele, může být uživateli poskytnut doprovod mimo uvedená města. Úkon, jehož předpokládaná doba zajištění je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut.

Fakultativní činnosti

Osobní kontakt s klientem v bytě – osobní kontakt klienta s pečovatelkou. Pečovatelka si na žádost klienta povídá s klientem o tématech, které si sám zvolí. Dělá mu společnost, když se cítí být sám. Pečovatelka poskytuje základní poradenství.

Další pravidla pro poskytování PS

Sociální pracovnice provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U uživatelů provádí šetření, navrhuje další možnosti využívání pečovatelských služeb v závislosti na nepříznivou sociální situaci uživatele nebo jejího předcházení, a kontroluje odvedenou práci pečovatelek.

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání. Pracovníci v žádném případě nesmí od uživatele ani od jeho příbuzných, požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění. Toto se týká zejména finanční hotovosti, odkazů, podstoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání apod. Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní

dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby. Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah, formu, dobu a průběh poskytování služby pouze osobě, kterou uživatel uvedl a písemně vyslovil, souhlasil s jejím informováním. V případě podezření na infekční či parazitární onemocnění uživatele, má poskytovatel povinnost toto podezření oznámit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví – dle §62 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění. Poskytovatel toto podezření oznámí praktickému lékaři uživatele i příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví – protiepidemické oddělení příslušné okresní hygienické stanice. Vzhledem k povinnosti dané zvláštním zákonem se nejedná o porušení mlčenlivosti dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento orgán následně doporučí, případně nařídí protiepidemické opatření, aby se zabránilo šíření případného infekčního opatření, a poskytovatel se tímto řídí.

Uzná-li pracovník za vhodné, používá při provádění péče osobní ochranné pomůcky – např. jednorázové rukavice, ochrannou roušku apod.

Pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě uživatele, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví.

Pokud uživatel v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je uživatel povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto uživatel nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.

Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se uživatel k pracovníkovi chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník bude cítit jednáním uživatele ohrožen.

Přerušení a odhlášení služby

Přerušení služby (např. z důvodu hospitalizace) nebo odhlášení služby je třeba provést osobně nebo telefonicky pečovatelce, viz kontakty na poslední straně, a to vždy nejméně jeden pracovní den předem do 15 hodin. Není-li toto učiněno a klient není přítomen v domácnosti ve smluvený čas, je mu do času péče započítána doba, kterou pečovatelka věnovala čas, kde nakonec klient ve smluvenou dobu nebyl. Stejně tak je postupováno v situaci, kdy pečovatelka přijde ve smluvený čas ke klientovi

a ten jí oznámí, že péči nechce, aby odešla. I zde je klientovi započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient smluvenou péči odmítnul.

Vedení dokumentů uživatelů

Veškerá dokumentace uživatelů pečovatelské služby je vedena a ukládána v souladu se zpracovanými pravidly pro vedení dokumentace a uživatel má právo nahlédnout do své osobní dokumentace. Dokumentaci uživatele vede a zpracovává sociální pracovnice. V případě, že uživatelem služby je osoba omezená ve svéprávnosti, je uživatel povinen doložit sociální pracovníci k založení do spisu fotokopii výpis z pravomocného rozsudku, kde je uveden rozsah omezení svéprávnosti, a to z důvodu zajištění kompetencí uživatele a opatrovníka, dále pak listinu o ustanovení opatrovníka a případně i pověření k výkonu funkce opatrovníka, jeli opatrovníkem město nebo obec.

Kontaktní osoby – uživatel uvede kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadále události apod. Dále je kontaktní osoba kontaktována a informována v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotvírá, v tomto případě je s ní dohodnut další postup. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby apod.) řeší se situace, ohledně vyrovnání pohledávek, též s uvedenou kontaktní osobou. Uvedením kontaktní osoby dává zájemce/uživatel zároveň i souhlas s tím, že tato osoba bude o skutečnostech popsanych výše informována a v případě zapůjčení klíče od domu či bytu uživatele, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nebude moci klíč převzít osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby z důvodu úmrtí apod.).

Souhlas se zpracováním osobních údajů – poskytovatel – pečovatelská služba = správce a zpracovatel, osobní údaje zpracovává v souladu s platnou legislativou, především: Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a také zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Dle této platné legislativy platí, jestliže je zpracování osobních údajů nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů, poskytovatel od zájemce/uživatele nevyžaduje udělení souhlasu se zpracováváním osobních údajů. Účelem zpracovávání osobních údajů je uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran.

Zpracováváním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů pečovatelskou službou DPS „Penzion“ Polička, za podmínky: Pečovatelská služba bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v osobních dokumentech klientů a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytování pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic poskytovatele.

Souhlas s pořizováním fotografií a audiovizuálních záznamů – pořizování fotografií a audiovizuálních záznamů klientů ze strany poskytovatele služeb dochází pouze za účelem prezentace a propagace sociální služby Obce Smidary – Dům s pečovatelskou službou Loučná Hora. Jedná se především o pořizování fotografií či videí ze společných akcí, kterých se klienti účastní a společenských akcí pořádaných přímo v DPS. K propagaci služeb dochází na webových stránkách Obce Smidary, v informačních materiálech poskytovatele služeb, místních tištěných periodikách či na nástěnce u kanceláře PS.

Souhlas se zpracováním údajů o ošetřujícím lékaři klienta – údaje o ošetřujícím lékaři může klient sdělit dobrovolně i v případě, že nevyužívá služby doprovodu k lékaři a služeb souvisejících se zajištěním objednávky léků či objednání k lékaři. A to pro případ řešení nouzové situace spojené s vážnou změnou zdravotního stavu, kdy nedochází k přímému ohrožení života, a tak není nutné volat zdravotní záchranou službu, ale klient se nachází v takovém stavu, kdy není schopen si lékařskou pomoc zajistit vlastními silami či s pomocí rodiny a učiní tak prostřednictvím PS.

Vyřizování stížností

Každý uživatel pečovatelské služby nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Poskytovatel má vypracovaná pravidla – pracovní postupy pro podávání a vyřizování stížností. Zájemce – uživatel je seznamován s těmi pracovními postupy při sjednávání pečovatelské služby a jejich písemné zpracování mu je ponecháno pro případné připomenutí. Povinností klíčového pracovníka je 1x ročně uživateli tato pravidla připomenout a objasnit. O tomto jednání provádí pracovník záznam do PC, do karty uživatele. Klienti mají k dispozici v DPS Loučná Hora schránku na podání písemné stížnosti.

Povinnosti uživatele PS

- Poskytnout pečovatelské službě informace (z důvodu kvalitního zabezpečení služeb), které k poskytování služeb potřebuje: jméno a příjmení, datum a narození, adresa bydliště, číslo telefonu.
- Upozornit na případná rizika při plnění cíle spolupráce a vyjasnit případné zvláštní požadavky na poskytování pečovatelské služby.
- Informovat poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Poskytnout informaci o míře soběstačnosti uživatele při zvládnutí péče o vlastní osobu a o domácnost a poskytnout jméno a příjmení ošetřujícího lékaře.
- Poskytnout informaci o rizicích spojených se zdravotním stavem, aby pracovníci dopředu věděli, na co si dát pozor při poskytování služby (diabetes, pohyblivost uživatele – závislost na používání kompenzačních pomůcek, kardiovaskulární onemocnění, inkontinence, poruchy paměti, sluchu a zraku ...).
- Poskytnout informaci o bytových podmínkách a sociálních poměrech (havarijní stavy v bytě, spolupráce dalších pečujících, neshody v rodině, pes či jiné zvíře v domácnosti apod.) - pouze v rozsahu vyjádření uživatele, tak jak uživatel pokládá za nutné poskytovatele s touto skutečností seznámit.
- Umožnit pečovatelce, sociální pracovníci nebo starostce obce Smidary kontrolu prováděné služby a poskytnout pečovatelské službě informace vedoucí k provedení zpětného hodnocení kvality a způsobu poskytování služby.
- Nahlásit každé infekční či parazitární onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost. Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit a pečovatelská služba vstoupí v jednání s ošetřujícím lékařem uživatele, ohledně závažnosti onemocnění a zajištění bezpečnosti pracovníků – viz odstavec výše – Ochrana osobních údajů.

- Nahlásit změnu ošetřujícího lékaře, změnu nepříznivé sociální situace, změnu bydliště, čísla telefonu apod. Veškeré změny se hlásí pečovatelce nebo sociální pracovníci.
- Spolupracovat při individuálním plánování péče a jeho hodnocení.
- Spolupodílet se na naplňování cíle spolupráce a na zajištění péče, dle svých schopností a možností.
- Zajistit pro výkon služby bezpečné pracovní prostředí, nekouřit v přítomnosti pečovatelky a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor, kde se služba poskytuje.
- Uživatel je povinen, v případě potřeby, si k ulehčení provádění pečovatelských úkonů opatřit kompenzační pomůcky, na které bude mít nárok např.: francouzské hole, berle, chodítka, polohovací lůžko, brýle, sluchadlo, čtecí lupu a jiné.
- Dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Uživatel může pečovatelskou službu seznámit s informacemi důležitými pro případné řešení havarijních situací – uvést, kde se v domácnosti uživatele nacházejí: hlavní uzávěr plynu, hlavní uzávěr vody, hlavní vypínač elektrické energie.
- Uživatel může poskytnout jméno, číslo telefonu a email kontaktní osoby, které má být sdělena zpráva o případném zhoršení zdravotního stavu uživatele, popřípadě jiné nepředvídatelné události.
- Pečovatelská služba se poskytuje uživateli, a ne jeho rodinným příslušníkům, případně osobám žijícím v jeho domácnosti.
- Rozsah a forma pomoci a podpory je sjednáván výhradně se zájemcem o službu / uživatelem služeb a jedině on má právo to měnit, nemá-li soudem stanoveného opatrovníka.

Kontakty

Starostka obce Smidary

Bc. Jana Drašítková

tel.: 495 496 101, 724 187 056

e-mail: starosta@smidary.cz

Pečovatelka

Iveta Vobořilová

tel.: 495 496 134, 702 196 818

e-mail: pecovatelskasluzbalh@seznam.cz

Sociální pracovnice

Mgr. Michaela Hnátová

tel.: 495 496 134

e-mail: pecovatelskasluzbalh@seznam.cz

Mgr. Tereza Válková

tel.: 495 496 134

e-mail: pecovatelskasluzbalh@seznam.cz

Závěrečné ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou závazné pro všechny zaměstnance pečovatelské služby. Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality pečovatelské služby. Poskytovatel má právo změnit Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby – provozní řád – pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

Vypracovala: Mgr. Tereza Válková – sociální pracovnice

Schválila: Bc. Jana Drašítková – starostka obce Smidary

Aktualizováno 12.06.2023