

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby na území města Horního Slavkova a Krásna

Pečovatelská služba se poskytuje na území města Horního Slavkova a města Krásna jako terénní a ambulantní služba. Naší cílovou skupinou jsou **senioři a zdravotně postižení občané**, jejichž zdravotní stav je dočasně nebo trvale učinil závislými na pomoci jiných. Jde o osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech. Pečovatelská služba se poskytuje v domácnosti uživatele, na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Doba poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba (dále jen PS) se poskytuje v pracovních dnech v době od 7:00 hod. do 15:30 hodin. Konkrétní čas, rozsah a četnost služeb je s jednotlivým uživatelem sjednán v žádosti o PS a v individuálním plánu. Po předchozí domluvě s uživatelem lze výjimečně poskytnout v době od 15:30 do 21:00 hodin ve všedních dnech a v sobotu a v neděli v době od 08:00 do 21:00 hodin pouze nezbytně nutné úkony, jedná se o pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí stravy.

Rozvoz a roznos obědů je realizován od pondělí do pátku v době od 11:00 do 13:00 hodin. Ambulantní služba je poskytována v úterý, ve středu a v pátek od 14:00 do 15:00 hodin ve Středisku osobní hygieny.

Změny v poskytování služeb

Pokud uživatel PS požaduje změnu poskytované služby, kontaktuje pečovatelku nebo ředitelku osobně či telefonicky a požadovanou změnu s ní projedná. Změny v poskytování služby budou s ohledem na možnosti organizace realizovány v co nejkratším termínu.

Úhrada za poskytnuté služby

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění. Úhrada za poskytnuté služby PS je stanovena v Ceníku úkonů, který schvaluje Rada města Horního Slavkova. Aktuální znění Ceníku úkonů obdrží uživatel při žádosti o PS, může do něj nahlédnout v kanceláři ředitelky PS v DPS Nad Výtopnou 1010 a můžete jej najít na webových stránkách města www.muhslavkov.cz.

Pečovatelka zaznamenává denně do měsíčního výkazu všechny provedené úkony, které byly uživateli v daném měsíci poskytnuty, měsíční výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté péče. Nejkratší doba návštěvy v domácnosti uživatele je 15 minut. Účtování úkonu začíná vstupem pečovatelky do domácnosti uživatele a končí jejím odchodem po provedení úkonu.

Do 10. dne následujícího měsíce předloží pečovatelka uživateli doklad o provedených úkonech a výši úhrady, kterou uživatel uhradí v hotovosti pečovatelce, a to nejpozději do konce stejného měsíce. Zaplatit v hotovosti lze také přímo do pokladny v kanceláři ředitelky PS nebo bezhotovostně na účet vedený u ČS a.s., č. účtu: 0805014389/0800.

Platba za donesený nákup, léky, apod., kde byla nutná úhrada v hotovosti, je vyúčtována pečovatelkou bezprostředně při předání nákupu, léků apod.

Zajištění oběda

Uživatel si týdně či 1x za 14 dní (dle dodavatele oběda) vybere obědy pomocí zakroužkování vybraného obědu a data v jídelníčku. Pokud potřebuje uživatel s vyplňováním pomoci, pečovatelka uživateli pomůže s předčítáním jednotlivých obědů a s označením oběda v jídelníčku. Jeden jídelníček zůstává u uživatele, aby si mohl zkontrolovat, který den má oběd a jaký. Platby za obědy od Firmy RaJ Krásno se vybírají od uživatelů každý týden dle počtu vybraných obědů, platba za obědy ze školních jídelen se hradí formou složenky, kterou pečovatelka předá jednotlivým uživatelům každý měsíc, tento úkon je počítán jako pochůzka. Vyúčtování obědů provádí Firma RaJ Krásno nebo školní jídelna. Změnu objednání či odhlášení oběda lze provést pouze v případě, že je nahlášena včas tj. den předem. Tuto změnu zprostředkuje pečovatelka nebo si jí může uživatel zajistit sám a probíhá dle pokynů školní jídelny a Firmy RaJ Krásno. Uživatel je povinen o odhlášení oběda také informovat pečovatelku. Pokud žádá uživatel pečovatelku o odhlášení oběda, je tento úkon počítán jako pochůzka.

Základní činnosti a činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby dle § 6 vyhl. č. 505/2006 Sb. v platném znění

Popis realizace jednotlivých úkonů poskytovaných Pečovatelskou službou, příspěvkovou organizací v Horním Slavkově

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití: pečovatelka připraví uživateli jídlo na talíř a pomáhá uživateli se najíst (případně mu stravu podává do úst).

Pomoc při oblékání a svlékání: pečovatelka pomáhá např. při výběru oblečení, oblékání, svlékání, převlékání, uložení oblečení do skříně, obouvání bot, zouvání bot.

Pomoc při přesunu na lůžko či vozík: pečovatelka pomáhá s přesunem na vozík a s přesunem na lůžko. Úkon je poskytován, pouze pokud má uživatel vybavenou domácnost zvedákem, popřípadě za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník nebo druhá pečovatelka). Postel uživatele by měla být vysoká nebo polohovací s vybavenou hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytování tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pečovatelka jej může odmítnout.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru: pečovatelka pomáhá uživateli orientovat se ve svém bytě, na chodbě, ve výtahu, při výběru pošty ze schránky, je mu nápomocna při samostatném pohybu ve vnitřních prostorách a v okolí domu.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty: pečovatelka pomáhá uživateli v jeho domácnosti s mytím vlasů, vysoušením, česáním. Fén, hřeben, šampon používá uživatel svůj. Pečovatelka si před použitím vždy zkontroluje, zda fén nejeví známky poškození, aby nebyl ohrožen život její i klienta. Na případné závady fénu, které zjistí, jsou pečovatelky povinny uživatele upozornit.

Základní péči o nehty na rukou a nohou provádí pečovatelka stříháním nehtů nůžkami uživatele. Nůžky musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Pokud je potřeba odborný zásah (školené pedikérky, lékaře), může být úkon odmítnut.

Pomoc při použití WC: pečovatelka pomáhá uživateli při použití WC, při úkonu používá gumové ochranné rukavice. Svlékne uživateli spodní oděv, pomůže mu usadit se na WC, po vykonané potřebě uživatele utře či umyje, v případě používání hygienických pomůcek je uživateli pomůže nasadit. Pokud uživatel používá pro vykonání potřeby pomůcky (křeslo, bažant), pečovatelka je po vykonané potřebě vydezinfikuje.

Pomoc při úkonech osobní hygieny: jedná se o pomoc a podporu při koupeli nebo při sprchování uživatele. Úkon je poskytován v domácnosti uživatele s použitím klientových hygienických prostředků a pomůcek (osušky, ručníků, žínky, houby, kartáčku, mýdla,

šamponu apod.) Pečovatelka je přítomna po celou dobu koupele s uživatelem a je mu nápomocna. Pečovatelka může podle vlastního uvážení použít ochranné pracovní pomůcky.

Pomoc při úkonech osobní hygieny – ambulantní forma: jedná se o pomoc a podporu při koupeli nebo při sprchování uživatele ve Středisku osobní hygieny v DPS. Úkon je poskytován s použitím uživatelových hygienických prostředků a pomůcek (osušky, ručníků, žínky, houby, kartáčku, mýdla, šamponu apod.). Uživatel se s pečovatelkou domluví před zahájením úkonu na průběhu a způsobu koupání či sprchování. Pečovatelka je přítomna po celou dobu koupele s uživatelem a je mu nápomocna.

Dovoz nebo donáška jídla: pečovatelka vyčká na nandání oběda v jídelně do jídlonosiče který je z nerezového materiálu a může být opatřen termo obalem. Tyto jídlonosiče jsou v majetku uživatelů. Uživatelé mají jídlonosiče 2 a pečovatelka při donáše oběda odnáší druhý čistý jídlonosič, který je použit následující den. Jídlonosiče jsou během přepravy uloženy v termo bednách. Jídlo je uživatelům donášeno ke dveřím jejich domácnosti, kde si jej uživatel převezme.

Pokud se jídlo uživateli servíruje na talíř, pečovatelka odnáší jídlo do kuchyně uživatele, kde pokrm servíruje na talíře. V případě domluvy umyje jídlonosič a nádobí, tento úkon je zaznamenán jako pomoc při přípravě jídla a pití.

Pomoc při přípravě jídla a pití: pečovatelka pomáhá a asistuje při přípravě jídla a pití v domácnosti uživatele s činnostmi, které uživatel sám nezvládne. Jídlo je připravováno ze surovin uživatele.

Příprava a podání jídla a pití + mytí nádobí: pečovatelka sama připravuje nebo vaří jídlo v domácnosti uživatele. Jídlo vaří z uživatelových surovin a používá k tomu nádobí a náčiní uživatele.

Běžný úklid a údržba domácnosti: jedná se o vysávání, mytí podlahy, stírání prachu, vynášení odpadků, mytí koupelny a WC, vnější mytí kuchyňské linky a sporáku, mytí nádobí, převlékání ložního prádla, údržba domácích spotřebičů (mytí mikrovlnné trouby, mytí trouby, varné konvice apod.), zalévání květin. Úklid společných a nebytových prostor souvisejících s bytovou jednotkou např. sklep, schody, výtah. Provádí se zametání, vytírání. Tento úkon se provádí u uživatelů, kteří nebydlí v DPS, ti mají položku za úklid rozúčtovánu v nájemném.

Při úklidu domácnosti uživatele používá pečovatelka pracovní ochranné prostředky. K úklidu jsou využívány klientovy čistící, dezinfekční a úklidové prostředky a pomůcky. Pokud zjistí na elektrospotřebičích využívaných k úklidu či zjistí závadu při umývání některého z elektrospotřebičů, pečovatelka není oprávněna jakýmkoliv způsobem se pokoušet o opravu, ale upozorní na závadu uživatele. V případě vážné závady a možného ohrožení zdraví či života je klient na tuto skutečnost upozorněn a o situaci je proveden zápis do sešitu pečovatelky.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – sezónní úklid velký úklid bytu: jedná se o mytí oken, mytí dveří, lustrů, skříní, leštění nábytku, stírání prachu na skříních, stírání prachu na kuchyňské lince, mytí květin, odmrazení a mytí lednice, mrazáku. Mytí oken, sundání a věšení záclon, závěsů apod.

Úklid po malování: zahrnuje odstranění nečistot po malování.

Běžné nákupy: úkon zahrnuje běžný nákup potravin denní spotřeby. V případě, že je během jedné cesty prováděn nákup více uživatelům, je úkon započítán a účtován každému z klientů. Před nákupem si převezme pečovatelka od uživatele hotovost a tuto vyúčtuje po donáše nákupu a předloží účet nebo stvrzenku z obchodu. Převzetí a vyúčtování hotovosti včetně datumu si pečovatelka poznamená do notýsku, který ten den nechá podepsat uživateli.

Velký nákup: jedná se o nákup nad 15 kg, týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Pečovatelka při výběru oděvů respektuje přání uživatele, jeho výběr a požadavky. Respektuje jeho věk, bere ohledy na vyzpůsobené zvyklosti, že má klient

rád např. určitou barvu, materiál apod. Při nákupu oblečení, pokud je to možné, je uživatel přítomen. Před nákupem si převezme pečovatelka od uživatele hotovost a tuto vyúčtuje po donášce nákupu a předloží účet nebo stvrzenku z obchodu. Převzetí a vyúčtování hotovosti včetně datumu si pečovatelka poznamená do notýsku, který ten den nechá podepsat uživateli.

Pochůzky: jedná se o vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně – pokud pečovatelka jde pro objednaný lék vícekrát, například při první návštěvě lékárny mají pouze několik položek z receptů a ostatní položky je potřeba vyzvednout v jiný den či později, dojde pečovatelka do lékárny opakovaně. Tento úkon je vždy účtován jako pochůzka v minutách tolikrát, kolikrát pečovatelka do lékárny jde. Dále se jedná o platby složenek či účtů na poště, platba obědů, hrazení nájemného do pokladny DPS apod. Pečovatelka si od uživatele převezme hotovost a tuto vyúčtuje po donášce léků či uhrazených složenek apod. a předloží doklad o zaplacení a vyúčtuje zbývající peníze. Převzetí a vyúčtování hotovosti včetně datumu si pečovatelka poznamená do notýsku, který ten den nechá podepsat uživateli.

Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy: tento úkon zahrnuje: praní prádla, prací prášek, aviváž, žehlení, drobnou opravu. Jedná se o osobní prádlo, bundy, kalhoty, košile apod. Prádlo se pere ve 2 pračkách v DPS Nad Výtopnou 1010 nebo v DPS Poštovní 10 dle bydliště uživatele. Uživatel přinese pečovatelce prádlo, které požaduje vyprat. Pokud z nějakého důvodu chce uživatel, aby pečovatelka použila uživatelovy prací prostředky, je mu vyhověno, ale cena za kg vypraného prádla zůstává stejná. Pokud žádá uživatel prádlo pouze vyžehlit, zůstává cena za vyžehlený kilogram též stejná. Prádlo se suší v sušárně, v případě pěkného počasí venku na sušáku. Prádlo pečovatelka po vyprání a vyžehlení zváží a vypočítá cenu, kterou si poznamená do sešitu na prádlo a dá podepsat uživateli.

Praní a žehlení velkého nebo ložního prádla, případně jeho drobné opravy: tento úkon zahrnuje: praní prádla, prací prášek, aviváž, žehlení, drobnou opravu. Jedná se o ložní prádlo, deky, přehozy, závěsy, záclony, předložky. Prádlo se pere v pračkách v DPS Nad Výtopnou 1010 nebo v DPS Poštovní 10 dle bydliště uživatele. Uživatel přinese pečovatelce prádlo, které požaduje vyprat. Pokud z nějakého důvodu chce uživatel, aby pečovatelka použila uživatelovy prací prostředky, je mu vyhověno, ale cena za kg vypraného prádla zůstává stejná. Pokud žádá uživatel prádlo pouze vyžehlit, zůstává cena za vyžehlený kilogram též stejná. Prádlo se suší v sušárně, v případě pěkného počasí venku na sušáku. Prádlo pečovatelka po vyprání a vyžehlení zváží a vypočítá cenu, kterou si poznamená do sešitu na prádlo a dá podepsat uživateli.

Doprovod: jedná se o doprovod k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, doprovod při vycházce, doprovod do cukrárny, do klubu pro seniory. Doprovod může být prováděn dle požadavku uživatele cesta tam, cesta tam i zpět, nebo pouze cesta zpět. Při doprovodu na úřad může klient požádat sociální pracovníci nebo pečovatelku o pomoc při jednání na úřadu.

Další činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby nevymezené vyhláškou č. 505/2006 v platném znění. Fakultativní úkony mohou být poskytovány pouze uživatelům pečovatelské služby, kteří mají sjednané základní činnosti vymezené v § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Fakultativní úkony

Drobné opravy a údržba v nájemných bytech: tento úkon je poskytován pouze uživatelům nájemných bytů v DPS Poštovní 10 a DPS Nad Výtopnou 1010. Jedná se např. o výměnu zámku u dveří bytu uživatele, přidělení poličky, oprava sprchy a její výměna (hadice), výměna vodovodního kohoutku, drobné opravy nábytku, oprava WC (splachování) apod. Cena za hodinu práce je uvedena v ceníku. Pracovník pečovatelské služby, který provádí opravy, zaznamená práce, které u uživatele prováděl a s podpisem

uživatele odevzdá ředitelce podklad k vyúčtování. Materiál použitý k opravě si hradí v plném rozsahu nájemník bytu sám.

Dohled nad klientem: pečovatelka provádí dohled nad klientem v jeho domácnosti.

Zajištění služby: pečovatelka zprostředkuje návštěvu pedikérky, kadeřnice, manikérky, masérky dle výběru a požadavků uživatele. V ceně úkonu je zahrnut poplatek za tel. hovor.

Zapůjčení kompenzačních pomůcek: jedná se o zapůjčení francouzských holí, chodítka, invalidního vozíku, tato služba bude poskytnuta do té doby, než si uživatel zakoupí vlastní kompenzační pomůcku.

Kopírování listin: jedná se o kopírování listin souvisejících s pečovatelskou službou.

Odvoz vozidlem pečovatelské služby na území města Horního Slavkova: odvoz na poštu, do banky, na MěÚ, k lékaři, do střediska osobní hygieny, do cukrárny apod.

Tato služba bude zajištěna pouze po dohodě s pečovatelkou - řidičkou PS, na základě volné kapacity služebního vozidla.

Kontaktní osoby

Uživatel uvede v žádosti o poskytnutí PS kontaktní osobu či osoby, na které se může poskytovatel v nutných případech obrátit:

- v případě zhoršení zdravotního stavu,
- nenadálé události apod.

dále je kontaktní osoba informována:

- pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá, v tomto případě je s kontaktní osobou sjednán další postup,
- pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá a dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.)

Informace o zdravotním stavu

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést při osobním pohovoru se sociálním pracovníkem informace o svém zdravotním stavu (např. vážné operace, nemoci, důležité léky, dieta apod.), tyto následně pečovatelka zaznamená do individuálního plánu uživatele.

Zabezpečení přístupu do bytu uživatele

Je-li potřeba zajistit pro poskytování PS vstup do bytu či domu, může je uživatel na základě protokolu o převzetí klíče či klíčů předat pečovatelce. Protokol je součástí dokumentace u příslušné pečovatelky. Při odevzdání klíče zpět uživateli je o tom sepsán protokol. Náklady spojené s případným pořízením klíčů jsou nákladem uživatele PS.

Ochrana osobních údajů

Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění o ochraně osobních údajů. Při podání žádosti o PS uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů. Uživatel má právo nahlédnout na požádání do své osobní dokumentace, která je zpracovávána na základě žádosti o zavedení a poskytování PS.

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník společně s uživatelem PS zpracovává individuální plán péče a jeho revizi tak, aby poskytování PS napomáhalo k dosažení osobního cíle uživatele. Individuální plán je hodnocen, aktualizován a doplňován každých 6 měsíců, popřípadě při změně zdravotního stavu či změně poskytovaných úkonů PS.

Stížnost

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování PS má uživatel právo vyjádřit svůj nesouhlas písemně na adresu poskytovatele: Pečovatelská služba, příspěvková organizace, Nad Výtopnou 1010, 357 31 Horní Slavkov, ústně pracovním poskytovatele nebo telefonicky na tel. číslech 352 698 316 nebo 602 297 606, nebo e-mailem na ps.hslavkov@seznam.cz.

Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od podání, uživatel nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti.

Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně prošetřit, může být stanovena delší lhůta. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty pro vyřešení písemně informován.

S výsledky projednávání seznámí ředitelka stěžovatele, a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele. Prošetření stížnosti a její vyřešení musí být provedeno způsobem, který vede k rychlému zjištění skutečného stavu a nesnižuje důstojnost žádného z účastníků procesu stížnosti, ani negativním způsobem neovlivní jejich vztahy i do budoucna.

Ředitelka organizace informuje osoby o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Uživatel má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů.

K podání stížnosti může využít nezávislé instituce:

Městský úřad Horní Slavkov, odbor správních a vnitřních věcí, tel. kontakt: 352 350 661.

Krajský úřad Karlovarského Kraje, odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, Karlovy Vary – Dvory.

Ombudsman, sídlo veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel. kontakt: 542 542 777.

Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti dnem 20.2.2018

Mgr. Elvíra Holinková, ředitelka