

Popis realizace sociální služby

Pečovatelská služba
S účinností od: 22. 2. 2018

1. Poslání organizace

Posláním organizace je zajistit seniorům a osobám se zdravotním postižením žít důstojně, v přiměřených podmínkách a co nejdéle ve svém domácím prostředí, s pocitem bezpečí, kde mají úplné soukromí. Pomáháme uživatelům žít plnohodnotný život s určitou formou dopomoci a podpory v soběstačnosti, při zvládání každodenní péče o vlastní osobu nebo pomoc se zajišťováním chodu a údržby domácnosti. Poskytujeme pečovatelskou službu v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Uživatel je rovnocenným partnerem poskytovatele služby.

Poskytování pečovatelské služby lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

2. Základní principy péče

Základní principy péče jsou v souladu s platnými normami a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci organizace při práci s uživateli:

- respektujeme individualitu osob, jejich soukromí a potřebu žít ve svém domácím prostředí vlastním způsobem života, posilujeme sociální začleňování
- každý uživatel je naším rovnocenným partnerem, který se dle svých schopností a možností spolupodílí na poskytování pomoci
- podporujeme soběstačnost, svobodné a nezávislé rozhodování uživatelů
- přizpůsobujeme poskytování služby individuálním potřebám uživatelů a pružně reagujeme na jejich skutečné potřeby
- sociální služby poskytujeme odborně a kvalitně, na základě individuálního plánování
- dodržujeme lidská práva a důstojnost uživatelů bez ohledu na jejich národnost, věk, rasu, pohlaví, politické přesvědčení a společenské postavení

3. Poskytování služby

Pečovatelská služba se poskytuje jako terénní služba na území města Horního Slavkova a města Krásna. Ambulantní služba je poskytována ve Středisku osobní hygieny v Domě s pečovatelskou službou, Nad Výtopnou 1010, Horní Slavkov (dále jen DPS). Naši cílovou skupinou jsou senioři a zdravotně postižení občané, jejichž zdravotní stav je dočasně nebo trvale učinil závislými na pomoci. Jedná se o osoby, které vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc další osoby k zajištění svých potřeb při péči o svou osobu a domácnost. Pečovatelská služba se poskytuje v domácnosti uživatele, na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Výše

úhrady za poskytnuté služby je stanovena na základě Ceníku úhrad pečovatelské služby, který je v souladu s Vyhláškou č.505/2006 Sb. v platném znění.

4. Forma, kapacita a časový rozsah služby

Terénní služba

Roční kapacita je maximálně 100 klientů s platnou smlouvou, z toho maximálně 25 uživatelů denně s ohledem na délku a počtu jednotlivého úkonu, mimo rozvážky či roznášky obědů. U obědů je denní kapacita maximálně 43 roznesených nebo rozvezených obědů. Rozvoz a roznos obědů je realizován ve všedních dnech v době od 11:00 do 13:00 hodin. Pečovatelská služba se poskytuje uživatelům ve vymezeném čase v jejich domácnostech:

pondělí až pátek

od 07:00 do 15:30 hodin

všední dny - po předchozí domluvě s uživatelem

od 15:30 do 21:00 hodin

soboty, neděle a svátky – po předchozí domluvě s uživatelem

od 08:00 do 21:00 hodin

Po předchozí domluvě s uživatelem lze výjimečně poskytnout v době od 15:30 hodin do 21:00 hodin ve všedních dnech a v době od 08:00 hodin do 21:00 hodin pouze nezbytně nutné úkony, jedná se o pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí stravy.

Ambulantní služba

Poskytuje se ve Středisku osobní hygieny v DPS Nad Výtopnou 1010 v Horním Slavkově. Roční kapacita 3 uživatelé, maximálně 1 denně v uvedených dnech a časech (mimo státní svátky).

Úterý od 14:00 do 15:00 hodin

Středa od 14:00 do 15:00 hodin

Pátek od 14:00 do 15:00 hodin

5. Cílová skupina a věková struktura uživatelů

Naší cílovou skupinou jsou:

– **senioři**, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc další osoby k zajištění svých potřeb při péči o svou osobu a domácnost

– **zdravotně postižení občané**, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc další osoby k zajištění svých potřeb při péči o svou osobu a domácnost

věková struktura:

senioři

mladší senioři od 65 let do 80 let

starší senioři nad 80 let

zdravotně postižení občané

dospělí od 27 let do 64 let

6. Způsob poskytování služby

Pečovatelská služba se poskytuje na základě žádosti občana o zavedení pečovatelské služby a vyjádření lékaře. Sociální pracovnice provede šetření v domácnosti žadatele, aby

bylo zajištěno, že poskytování služby bude v souladu s prokázanými potřebami žadatele a možnostmi pečovatelské služby. Sociální pracovnice společně s žadatelem stanoví rozsah úkonů, jejich četnost i způsob poskytování a zároveň jej pracovnice informuje o úhradě za úkony. Žadatel je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Po vyjasnění vzájemných stanovisek je uzavřena písemná smlouva se všemi náležitostmi dle § 91 odst. 2 zákona číslo 108/2006 sb., v platném znění. Smlouva je uzavírána podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Pracovnice přímé obslužné péče (která je klíčovým pracovníkem) zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté a vytýčené osobní cíle naplňovat. Tyto informace pracovnice následně zaznamená do individuálního plánu uživatele, který se dle potřeb, situace a požadavku klienta aktualizuje.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pouze z důvodů uvedených v § č. 91, č. 3, písmena a, b, d, zákona číslo 108/2006 sb., v platném znění, tj.:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Na žádost klienta vydá poskytovatel písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Žadatelé, kterým nemohla být pečovatelská služba poskytnuta z důvodu kapacity, jsou vedeni v evidenci žadatelů o poskytnutí pečovatelské služby.

7. Ukončení poskytování pečovatelské služby

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází skončením platnosti smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Uživatel může tuto smlouvu bez udání důvodu vypovědět. Poskytovatel může smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

8. Popis personálního zajištění pečovatelské služby

Tým pečovatelské služby tvoří 5 pracovníků z toho 4 v přímé obslužné péči.

Přehled zaměstnanců:

ředitelka pečovatelské služby, sociální pracovnice - pracovní úvazek 0,7 + 0,3

4 pracovnice v přímé péči (pečovatelky) - 4 pracovní úvazky

9. Klíčový pracovník

Klíčový pracovník společně s uživatelem pečovatelské služby zpracovává individuální plán péče a jeho aktualizaci tak, aby poskytování pečovatelské služby napomáhalo k dosažení osobního cíle uživatele. Individuální plán je hodnocen každé 4 měsíce, popřípadě při změně zdravotního stavu či změně poskytovaných úkonů je aktualizován a doplňován.

10. Změny v poskytování služeb

Pokud uživatel pečovatelské služby požaduje změnu poskytované služby, kontaktuje svou pracovníci v přímé obslužné péči osobně či telefonicky, nebo ředitelku a tuto změnu s ní projedná. Změny budou s ohledem na možnosti poskytovatele realizovány v co nejkratším termínu.

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.

11. Vybavení zařízení

- sídlo organizace se nachází v DPS Nad Výtopnou 1010, do budovy je bezbariérový přístup
- zázemí pečovatelské služby se nachází v DPS Nad Výtopnou a v DPS Poštovní 656

Provozní prostory pečovatelské služby:

- kancelář ředitelky, sociální zařízení, prádelna se dvěma pračkami, sušárna, zázemí pečovatele,
- v DPS Nad Výtopnou je bezbariérová koupelna s vanou, sprchou a sociálním zařízením, společenská místnost.

K zajištění provozu pečovatelské služby je využíván osobní automobily FIAT a Hyundai.

12. Základní činnosti a činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby

§ 6 vyhl. č. 505/2006 Sb. v platném znění

Základní činnosti :

• Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc při oblékání, svlékání

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

• Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Pomoc při použití WC

Pomoc při úkonech osobní hygieny

• Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Dovoz nebo donáška jídla

Pomoc při přípravě jídla a pití

Příprava a podání jídla a pití + mytí nádobí

• Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

Běžný úklid a údržba domácnosti:

- vysávání, mytí podlahy
- stírání prachu, vynášení koše s odpadky
- mytí koupelny a WC
- vnější mytí kuchyňské linky, sporáku, lednice
- mytí nádobí
- převlečení ložního prádla

- úklid společných nebytových prostor souvisejících s bytovou jednotkou uživatele (terén)

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti: sezónní úklid, velký úklid bytu, úklid po malování

-mytí oken

-mytí dveří

- vnitřní mytí nábytku, kuchyňské linky, sporáku, lednice

Běžné nákupy

Pochůzky

Velký nákup (nad 15 kg), týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy (včetně pracího prášku a aviváže)

Praní a žehlení velkého nebo ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy (včetně pracího prášku a aviváže)

• Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Doprovod k lékaři a doprovod zpět

Doprovod na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět

Doprovod při vycházce

Další činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby:

Fakultativní činnosti

Drobné úpravy a údržba v nájemních bytech DPS

Dohled nad klientem

Zajištění služby – pedikúra, manikúra (zprostředkování návštěvy pedikérky, manikérky, kadeřnice, masérky – zahrnuje poplatek za telefonický hovor)

Zapůjčení kompenzačních pomůcek – (francouzských holí, chodítka, invalidního vozíku)

Kopírování listin

Odvoz autem na území města Horního Slavkova (pošta, banka, MěÚ, lékař, do střediska osobní hygieny, apod.)

Popis realizace jednotlivých úkonů

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití: pečovatelka připraví uživateli jídlo na talíř a pomáhá uživateli se najíst (případně stravu klientovi 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: 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 dva jídlonosiče 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 a podpora při podávání 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, zalévání květin apod. Při úklidu domácnosti uživatele používá pečovatelka pracovní ochranné prostředky. Úklid společných nebytových prostor souvisejících s bytovou jednotkou uživatele (terén). K úklidu jsou využívány klientovy čistící, dezinfekční a úklidové prostředky a pomůcky. Pokud pečovatelka zjistí závadu na elektrospotřebičích využívaných k úklidu či zjistí závadu při umývání některého z elektrospotřebičů, není oprávněna jakýmkoliv způsobem se pokoušet o opravu, ale upozorní na závadu uživatele. V případě vážné závady a možného ohrožení zdraví či života je uživatel na tuto skutečnost upozorněn a o situaci je proveden zápis do sešitu pečovatelky.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – sezónní úklid, velký úklid bytu, úklid po malování: jedná se o mytí dveří, lustrů, skříní, mytí a leštění nábytku, stírání prachu na skříních, stírání prachu na kuchyňské lince, vnitřní mytí kuchyňské linky, vnitřní mytí sporáku, 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: zahrnuje běžný nákup potravin denní spotřeby. Úkon nákupu znamená přijetí objednávky, převzetí zálohy, příprava celkového soupisu, provedení nákupu, rozdělení nákupu pro jednotlivé uživatele, vyúčtování, předání nákupu a předání případného zůstatku

peněz. Čas spotřebovaný na všechny tyto úkony se rozpočte mezi uživateli, kterým byl nákup proveden. 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 vypořádané 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 donáске 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 donáске 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, kalhoty, košile apod. Prádlo se pere v pračkách v DPS Nad Výtopnou 1010 nebo v DPS Poštovní 656, 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, bundy apod. Prádlo se pere v pračkách v DPS Nad Výtopnou 1010 nebo v DPS Poštovní 656 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 uživatel požádat sociální pracovníci nebo pečovatelku o pomoc při jednání s úřadem.

Další činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby nevyhrazené 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 nájemních bytech: tento úkon je poskytován pouze uživatelům nájemních bytů v DPS Poštovní 656 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 telefonní 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 cukrárny, do střediska osobní hygieny, apod. Tato služba bude zajištěna pouze po dohodě s řidičem PS na základě volné kapacity služebního vozidla.

13. Platby za poskytnuté služby a zajištění obědů

Pečovatelka zaznamenává denně do měsíčního výkazu veškeré provedené úkony, které byly uživatelem v daném měsíci poskytnuty. Praní prádla a úklidy zaznamená ještě do sešitů, které pak předkládá s měsíčním výkazem ředitelce k vyúčtování. Do 10. dne následujícího měsíce předloží uživateli doklad o provedených úkonech a výši úhrady, kterou uživatel uhradí v hotovosti pečovatelce a to nejpozději do konce téhož měsíce. Úhradu lze také provést přímo do pokladny v kanceláři ředitelky pečovatelské služby anebo bezhotovostně na účet vedený u České spořitelny a.s., číslo účtu: 0805014389/0800.

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

Zajištění obědů:

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 kroužkováním 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 školní jídelny 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 ZŠ Horní Slavkov, Školní ulice č. 786. 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. Pokud žádá uživatel pečovatelku o odhlášení oběda, je tento úkon počítán jako pochůzka. Uživatel je povinen o odhlášení oběda také informovat pečovatelku.

14. Kontaktní osoby

Uživatel uvede v žádosti o poskytnutí pečovatelské služby 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.)

15. Zabezpečení přístupu do bytu uživatele

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

16. Ochrana osobních údajů

Pracovnice v přímé obslužné péči i sociální pracovnice jsou povinné zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a o skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s výkonem práce a to v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., v platném znění. Při podání žádosti o pečovatelskou službu uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů, pro účely pečovatelské služby. Uživatel má právo nahlédnout na požádání do své osobní dokumentace, která je zpracovávána na základě žádosti o zavedení a poskytování pečovatelské služby.

17. Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby 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, anebo 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, tel. kontakt: 354 222 300.

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

V Horním Slavkově dne 20. 2. 2018

Zpracovala: Mgr. Elvíra Holinková