



Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Dům sociálních služeb Pacov, p. o.

Obsah

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	2
II. MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	3
III. ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	3
IV. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	3
V. FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	4
VI. INFORMACE O JEDNOTLIVÝCH POSKYTOVANÝCH ÚKONECH A ČINNOSTECH PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	4
VII. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA	8
VIII. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE	9
IX. DOKUMENTACE	10
X. ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU A ZPŮSOB PLACENÍ.....	10

I. Základní ustanovení

Pečovatelská služba je terénní sociální služba poskytovaná nájemníkům bytů zvláštního určení, kdy se jedná o osoby starší 60 let trvale žijící na území ČR, které z hlediska zdravotního stavu mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.

Služba je poskytována v rozsahu dohodnutém ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby (dále jen Smlouva).

Posláním Pečovatelské služby je podpora klientů v činnostech, které zvládají sami, a pomáhat jim v činnostech, které již sami nezvládnou. Podporou a pomocí napomáhat klientům tak, aby jim bylo umožněno co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí a zároveň jim byl zajištěn důstojný život a předcházelo se jejich sociálnímu vyloučení.

Zásady poskytování pečovatelské služby jsou založeny na akceptování svobodné vůle klienta a diskrétnosti. Při poskytování sociálních služeb vycházíme z těchto principů:

- **P** = **PŘÍSTUP** – individuální (při nastavení a poskytování péče uživatelům)
- **S** = **SPOLUPRÁCE** – výkon sociální služby ve spolupráci s klientem, jeho blízkými
a dalšími organizacemi
- **P** = **PODPORA** – k soběstačnosti, podpora klientů v činnostech, které zvládnou sami

Cíle:

1. Poskytovat klientům podporu a pomoc v běžných činnostech, které již nezvládají udělat sami.
2. Informovanost a odbornost zaměstnanců
3. Zjistit spokojenost klientů se službami, které jim poskytujeme.

II. Místo a čas poskytování Pečovatelské služby

Terénní pečovatelská služba má zázemí v budově Domu sociálních služeb Pacov, p. o. na adrese Malovcova 1080, 395 01 Pacov. Služba je poskytována nájemníkům Bytů zvláštního určení v jejich přirozeném prostředí.

Pracovnice v sociálních službách (dále jen pracovnice PS) mají k dispozici služební automobil, kterým mohou zajišťovat nákupy, pochůzky i dopravu klientů. Klientům je nabízena možnost doprovodu a dopravy vozidlem na nákup, na poštu, za veřejnými službami, k lékaři a do lékárny za stanovených podmínek. Doprava je zajištěna pouze po předchozí domluvě a v pracovní době. O dopravu služebním automobilem musí klient požádat nejpozději 2 pracovní dny před objednávaným termínem.

Klientům poskytujeme služby ve všední dny a ve stanovené pracovní době, tj. od 7.00 do 15.30 hod. Po skončení pracovní doby není žádný další zaměstnanec DSSP pověřený k výkonu služeb u klientů pečovatelské služby. Služby neposkytujeme v sobotu, neděli a ve dnech státního svátku.

S každým klientem je při sestavování Individuálního plánu domluveno, v jaký čas a jak často mu bude služba poskytována. Není-li klientem požadovaný termín možný z toho důvodu, že ve stejném čase je služba domluvena, resp. poskytována u jiného klienta, nemůže si klient tento termín nárokovat. Toto musí být v souladu s příslušnou Smlouvou uzavřenou mezi Klientem a Poskytovatelem. Poskytované služby jsou dostupné pro všechny klienty služby ve stanovenou dobu, bez jakékoliv diskriminace.

III. Základní sociální poradenství

Je poskytováno bezplatně všem. Jedná se především o pomoc při podání informací o poskytovaných návazných službách v Pacově a blízkém okolí přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace klientů a dalších možnostech pomoci v sociální oblasti.

IV. Základní činnosti Pečovatelské služby

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

V. Fakultativní činnosti

- a) dohled nad dospělým občanem
- b) doprava na určené místo a zpět
- c) asistence při dodržování léčebného procesu
- d) výběr a objednávka obědů
- e) soukromé administrativní úkony
- f) tisk a kopírování dokumentů
- g) půjčení kompenzačních pomůcek

VI. Informace o jednotlivých poskytovaných úkonech a činnostech Pečovatelské služby

Pečovatelská služba (dále jen PS) je klientovi poskytována na základě uzavřené Smlouvy. Smlouva se uzavírá po oboustranné dohodě mezi Poskytovatelem a Klientem. Klient má možnost omezit nebo rozšířit poskytované činnosti. Tyto změny jsou sepsány v Dodatku ke Smlouvě, s datem od kdy je činnost poskytnuta.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. *Pomoc a podpora při podávání stravy a tekutin* – pomoc s přímou konzumací pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem, savkou.
2. *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek* – pomoc s výběrem oblečení a dohled nad správným vrstvením, oblékání a svlékání oděvů, obouvání a zavazování obuvi, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, pomoc při použití protetických pomůcek nebo asistence při navlékání např. dekompresních punčoch uživatele.
3. *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru* – pomoc při pohybu klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, kdy uživatel používá berle, hůl, chodítka, vozík. Popisování trasy chůze – pohybu, upozornění na překážky.

4. *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík* – pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík; využít zvedák, případně zajistit při úkonu pomoc druhé osoby.)

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

1. *Pomoc při úkonech osobní hygieny* – pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku, využít zvedák, případně zajistit při úkonu pomoc druhé osoby. Dále úkon zahrnuje pomoc s učesáním vlasů, péčí o chrup, péčí o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým holicím strojkem uživatele, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek.

2. *Pomoc při základní péči o vlasy a nehty* - pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít uživatel vlastní.

3. *Pomoc při použití WC* - pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očištění, pomoc při použití toaletního křesla, podložní mísy nebo močové lahve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. *Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování* – Klienti mají možnost odebírat snídaně, obědy a večeře z vlastní kuchyně Poskytovatele, je možné vybírat ze stravy normální, diabetické, šetřící („žlučnicková dieta“).

2. *Dovoz nebo donáška oběda* - Pečovatelská služba je schopna roznést pouze snídaně a obědy a to všední každý den, večeře (každý den) a dále snídaně a obědy o víkendu nebo v den státního svátku si musí klient vyzvedávat sám. Obědy se roznáší ve vlastním jídlonosiči klienta, které má každý klient označené celým jménem, snídaně ve vlastním nádobí; čisté jídlonosiče jsou každý den sbírány před roznáškou oběda, oběd je předáván osobně, pokud není s klientem domluveno jinak (ponechání oběda u souseda, u dveří apod.)

3. *Pomoc při přípravě jídla a pití* – pomoc klientovi při přípravě jídla a pití z jeho vlastních zásob.

4. *Příprava a podání jídla a pití* - pracovník připravuje jídlo i pití z vlastních zásob klienta dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. *Běžný úklid a údržba domácnosti* – vysávání/zametání/vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení

pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za vaříčem, převlékání ložního prádla, příprava prádla do prádelny, zalévání květin. Pokud není započítáno do úkonu pomoc při použití WC vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové láhve, započítává se toto jako běžný úklid.

2. *Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti* - mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, ometení pavučin, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů. PS provádí pouze velký úklid sezónního charakteru.

3. *Běžné nákupy (max. do 4 kg) a pochůzky* – Běžný nákup – klient předá pracovníkovi sepsané položky nákupu, spolu s finanční hotovostí. Sepsání nákupu, předání nákupu, vyúčtování finanční hotovosti apod. se účtuje jako samostatný úkon dle skutečně stráveného času. Úkon běžný nákup je tvořen cestou do jedné prodejny a zpět a je započítáván podle počtu zakoupených položek pouze v jedné prodejně. Cesta do další prodejny je započítána jako další nákup. Pracovník nakoupené zboží předá společně s účtenkou, vrátí zbytek hotovosti klientovi a na požádání uloží zboží na určené místo. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta. Pochůzka – vyzvednutí receptů na léky, léků v lékárně, platby v hotovosti na poště a v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky aj. Pracovník PS nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.

4. *Velký nákup* – nákup nad rozsah běžného nákupu, např. nákup ošacení a obuvi, nezbytného vybavení domácnosti nebo větší množství potravin nad 15 položek nebo zboží nadměrné velikosti nebo nákup těžkých položek (např. velké balení vody, velký prací prášek nad 5 kg, apod.), nákup spotřebního zboží.

5. *Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelně poskytovatele* - praní, žehlení, mandlování, drobné opravy oděvu (např. přišití knoflíku apod.) Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla, v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. *Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět* - úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Klient hradí zaměstnanci nezbytné náklady, které při tomto úkonu vzniknou (např. jízdenka na MHD, autobus nebo vlak, taxi). V případě hospitalizace je klient povinen,

uhradit zaměstnanci i nezbytné náklady, které vzniknou při jeho návratu na pracoviště. O úkon je třeba zažádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden.

Součástí vybavení bytů je signalizační zařízení napojené na centrálu, která je umístěná na sesterně Domova pro seniory. S ohledem na to, že služby poskytované v rámci Pečovatelské služby nezahrnují zdravotnickou péči, je použití tohoto signalizačního systému povoleno pouze v nejnútnejších případech ohrožení života. V případě zneužití bude toto zařízení odpojeno.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

- dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytujeme služby nad rámec základních činností tzv. fakultativní služby
- klienti mohou, ale nemusí, tyto služby využívat
- fakultativní služby si klient hradí z vlastních prostředků
- rozsah fakultativních služeb je předmětem dohody mezi poskytovatelem a klientem

a) dohled nad dospělým občanem

- dohled nad klientem při jeho činnosti – vycházka, rozhovor, četba, poslech hudby, tvoření

b) doprava na určené místo a zpět

- nutno vždy domluvit minimálně 2 pracovní dny předem, vypsát písemnou objednávku, bez ní není možné provést přepravu nebo dopravu klienta, započítává se každá započatá ¼ hodina/osobu a ujeté kilometry. V případě, že s klientem jede doprovod, hradí klient i náklady na dopravu této osoby. Doprava je realizována pouze v pracovní době pečovatelské služby.

c) asistence při dodržování léčebného procesu

- provádí se dle přání a pokynů klienta – aplikace mastí – natírání pouze neporušené zdravé pokožky, příprava léků – klient si připravuje léky sám pod dohledem pečovatelky, užívání léků - pečovatelka nikdy nepodává léky, pouze se dotazuje a připomíná jejich užití

d) výběr a objednávka obědů

- provádí se každý týden, klient si dle jídelníčku, který má u sebe pečovatelka, vybere oběd, popř. další jídla, pečovatelka vybraná jídla zapíše do objednávacího sešitu, který je k dispozici u vedoucí stravovacího úseku; pokud si to klient přeje, může pečovatelka objednaná jídla zapsat do kalendáře; přihlásit a odhlásit stravu

Ize každý všední den do 7,30 h, pokud je klient hospitalizován, nebo se z hospitalizace vrací, je možné objednávku změnit kdykoli, lze zahrnout čtení jídelníčku, zápis do kalendáře, nahlášení stravy u vedoucí stravovacího úseku

e) soukromé administrativní úkony

- na přání nebo žádost klienta sociální pracovnice pomůže vyplnit žádost, tiskopis, psaní dopisů, vyhledávání na internetu

f) tisk a kopírování dokumentů

- na přání klienta je možné provést kopírování nebo tisk dokumentů, velikost max. A4, pouze černobíle

g) půjčení kompenzačních pomůcek

- DSSP v rámci pečovatelské služby poskytuje fakultativní službu půjčení kompenzačních pomůcek do domácnosti. Půjčka je určena osobám, které mají smlouvu s pečovatelskou službou, jež se ocitly v obtížné situaci na dobu přechodnou. Doba půjčení je na tři měsíce tj. doba, kdy by si měla osoba vyřídit svoji vlastní kompenzační pomůcku buď zakoupením, nebo vyřízením vlastní kompenzační pomůcky prostřednictvím odborného lékaře; při předání pomůcky je sepsán Výpůjční list; nabídka kompenzačních pomůcek je závislá od momentálního počtu pomůcek, který má organizace k dispozici, v případě zájmu o půjčení kompenzační pomůcky je nutné předem kontaktovat sociálního pracovníka, který potvrdí, zda máme pomůcku k dispozici na skladě a domluvit se, kdy bude pomůcka připravena k předání; vrácení pomůcky je uskutečněno na základě Protokolu o vrácení, ve kterém je stvrzeno, že se pomůcka vrátila v čistém a nezměněném stavu; v případě částečného poškození pomůcky se hradí cena opravy. V případě zničení či ztráty se hradí cena pomůcky.

VII. Práva a povinnosti klienta

PRÁVA KLIENTA

- Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti uživatele nebo při jiných nenadálých situacích.
- Nahlížet do své dokumentace, kterou poskytovatel vede a uplatnit další práva (více v článku IX. Dokumentace).
- Vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
- Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena, pro vyřizování stížnosti může pověřit zástupce.

- Sjednat si poskytnutí mimořádného úkonu v případě zhoršení zdravotního stavu apod. Tento úkon je poskytnut jednorázově nad rámec úkonů sjednaných ve smlouvě.

POVINNOSTI KLIENTA

- Dodržovat Smlouvu, Domácí řád a Vnitřní pravidla pro poskytování PS (dále jen Vnitřní pravidla).
- Hlásit změny údajů uvedených v Žádosti o zavedení PS do 8 dnů od jejich vzniku.
- Předložit dokumenty dokládající nárok na bezplatnou službu.
- Poskytnout pracovníkovi poskytovatele potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- Spolupracovat při vytváření individuálního plánu a jeho přehodnocení 2x ročně.
- Neprodleně nahlásit poskytovateli výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo výskyt parazitů v domácnosti. V takovémto případě je klient povinen zajistit likvidaci parazitů dezinfekcí nebo deratizací.
- V případě, že si uživatel zvolí zástupce pro jednání o poskytnutí pečovatelské služby, doloží tuto skutečnost plnou mocí.

VIII. Práva a povinnosti poskytovatele

PRÁVA POSKYTOVATELE

- Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
- Předat klientovi informace o možnostech navazujících služeb, pokud klient v důsledku zhoršení zdravotního stavu požaduje služby, které jsou nad rámec pečovatelské služby. V případě potřeby poskytovatel pomůže s jejich vyřízením.
- Jednostranně vypovědět Smlouvu v případě nedodržení sjednaných podmínek uvedených ve Smlouvě, Domácím řádu a ve Vnitřních pravidlech ze strany uživatele.
- Provádět organizační změny z důvodu zajištění provozu PS.
- Navýšit úhrady za služby.
- Omezit nebo ukončit službu, pokud nejsou nasmlouvané úkony PS využívány po dobu 3 měsíců. Tento postup se neuplatňuje v případě, je-li

důvodem neodebírání služby pobyt uživatele ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla.
- Dodržovat podmínky ujednání o poskytnutí služby.
- Dodržovat Standardy kvality sociálních služeb a Domácí řád.
- Seznámit klienta s obsahem Smlouvy a Vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že uživatel porozuměl.
- Poskytovat služby v souladu se zajištěním základních lidských práv a svobod.
- Respektovat svobodnou vůli uživatele.
- Přidělit klientovi pracovníka, který s ním bude plánovat průběh PS (tzv. individuální plánování) a minimálně jednou za půl roku provádět s klientem přehodnocení plánu a posouzení, jak služba probíhá.

IX. Dokumentace

Poskytovatel Pečovatelské služby zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a dle Zásad zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách organizace.

Po ukončení poskytování pečovatelské služby bude spisová dokumentace klienta uložena ve spisovně poskytovatele, kde s ní bude manipulováno dle Spisového a skartačního DSSP.

X. Úhrada za pečovatelskou službu a způsob placení

Základní a fakultativní činnosti pečovatelské služby jsou poskytovány za úhradu. Pro zaznamenávání poskytnutých úkonů jsou používány čtečky čárových kódů. Výstupy ze čteček slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování za poskytnuté služby. Úkony poskytnuté za kalendářní měsíc jsou hrazeny dle aktuálních úhrad za služby pečovatelské služby přiložených ke Smlouvě. Úhrada je stanovena dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to

- v hotovosti v pokladně DSSP a to ve dnech tomu určených, o kterých je nájemce předem informován prostřednictvím informační cedule umístěné na nástěnce v přízemí objektu D
- Převodem na účet Poskytovatele vedený u KB, č. ú. 19 - 4708360237/0100, a to nejpozději do konce kalendářního měsíce, za který nájem náleží. Jako variabilní symbol platby se uvádí rodné číslo klienta

Základní činnosti jsou poskytovány bezplatně (dle § 75, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů):

a) účastníkům odboje,

b) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

c) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Fakultativní činnosti jsou vždy za úhradu. Základní sociální poradenství je bezplatné.

Datum platnosti	1. 6. 2020
Číslo vydání	1
Zpracoval	Ing. Michaela Pučálková, ředitelka DSSP
Schválil	Ing. Michaela Pučálková, ředitelka DSSP
Počet stran	12
Počet příloh	0

V Pacově dne 4. 5. 2020

Ing. Michaela Pučálková
ředitelka DSSP