VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

Pečovatelská služba je terénní služba sociální péče poskytovaná Spolkem seniorů Ořech z.s., (dále jen Poskytovatel) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- Název organizace: Spolek seniorů Ořech, z.s. (Pečovatelská služba)
- Sídlo: Slivenecká 21, 252 25 Ořech
- IČ: 09562206
- Druh poskytované služby: pečovatelská služba
- Forma poskytované sociální služby: terénní služba
- Identifikátor: 5433678
- Služba je poskytována od: 15. 12. 2021
- Zřizovatel: Spolek seniorů Ořech z.s.

Věková struktura cílové skupiny: bez omezení věku

Cílová skupina klientů:
osoby s chronickým onemocněním;
osoby se zdravotním osoby s mentálním postižením;
osoby se zdravotním postižením;
rodiny s dítětem/dětmi;
senioři

Časový rozsah poskytování služby: PO-NE 7:00-19:00

Obsah:

I. Základní informace
II. Rozsah a průběh poskytované péče
III. Povinnosti poskytovatele
IV. Povinnosti klienta
V. Odmítnutí poskytnutí péče
VI. Popis poskytovaných úkonů
Ochrana práv klientů
Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby
Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě
Omezení výkonu některých sjednaných úkonů

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- **Pečovatelská služba (Poskytovatel)** zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, za pomoci rodiny, přátel, komunity, ani za pomoci běžně dostupných veřejných zdrojů, např.: restaurace, internetové obchody, úklidové služby aj. (tzn. lidé nacházející se v nepříznivé sociální situaci). Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti pro to, aby klient mohl veřejné a komerční služby využívat (např. obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).
- S každým klientem je dle zákona o sociálních službách uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociální služby.

II. ROZSAH A PRŮBĚH POSKYTOVANÉ PÉČE

➢ Sociální pracovník s klientem domlouvá dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob provádění úkonů. Nasmlouvané úkony včetně frekvence jsou součástí Smlouvy. Sjednaný způsob jejich provedení je rozpracován v tzv. individuálním plánu.

➢ Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který na základě informací sociálního pracovníka a individuálního plánu postupuje při vykonávání péče. Sociální pracovník ve spolupráci s klientem, pečovatelem (klíčovým pracovníkem) dojednává a přehodnocuje péči včetně individuálního plánu nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je také vždy projednána s klientem a sociálním pracovníkem.

➢ Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Sociální pracovník provede jednání s klientem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.

➢ Pečovatelská služba podporuje klienta v jeho samostatnosti, nenahrazuje jeho schopnosti a dovednosti ani běžně dostupné veřejné zdroje.

➢ K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel písemné formuláře (do budoucna čárové kódy). Formuláře jednotlivých úkonů jsou uloženy v domácnosti klienta. Písemný

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

formulář o poskytnuté péči „Výkaz“ je na konci měsíce předáván účetní, která vyhotovuje faktury a následně předány klientovi či zástupci.

- Pečovatelskou službu není možné poskytnout v domácnosti bez přítomnosti klienta.
- Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetřovatelské úkony.
- Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas, je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace.
- Sociální pracovník provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření, poskytuje základní sociální poradenství.
- Chce-li klient odmítnout nasmlouvaný úkon, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den předem Klient může zrušit službu osobně u svého pečovatele nebo telefonicky u sociálního pracovníka. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho akutního zhoršení zdravotního stavu s případnou hospitalizací.
- Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytovaní péče.

III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Dále jsou oprávněni informovat o poskytování služby pouze osoby, které klient uvedl.
- Sociální pracovník poskytuje klientovi sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.

IV. POVINNOSTI KLIENTA

- Klient je povinen poskytovat nezbytné informace, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby a její nastavení.
- Klient musí pracovníkovi služby nahlásit infekční či parazitární onemocnění, které by mohlo ohrozit poskytnutí služby.

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

- ➢ Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka.
- ➢ Pečovatelská služba neposkytuje péči klientovi v prostorách snímaných kamerovým systémem z důvodu ochrany práv klienta i pracovníků. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytovaná péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

V. ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

- ➢ Pracovník neposkytuje úkony, které klient nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví.
- ➢ Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
- ➢ Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečující pracovníky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
- ➢ Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

VI. POPIS POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny)
- Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon se provádí: pondělí–neděle 7:00 h – 19:00 h

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- Pomoc při úkonech osobní hygieny (např. osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, výměna inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin a dekubitů, ustlání postele, převlečení ložního prádla...)
- Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost.
- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně klienta (buničina, mycí pěna, krém, žínky aj.) včetně inkontinenčních pomůcek je klient povinen si zajistit sám případně s lze domluvit se sociálním pracovníkem či pečovatelkou o pomoc při zajištění těchto pomůcek. Pokud se provádí výměna inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých pomůcek.
- Pokud je klientovi s infekčním onemocněním po předešlé domluvě se sociálním pracovníkem pečovatelské služby a okresní hygienickou stanicí poskytovaná péče, pracovník dodržuje přísná hygienická pravidla (použije jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, jednorázové pláště, řádně se převléká, prádlo se pere s desinfekcí). Klient také musí dodržovat hygienická pravidla.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.
- Pomoc při použití WC se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

Úkon se provádí: pondělí–neděle 7:00 h – 19:00 h

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

- Dovoz nebo donáška jídla (Jídlo předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti).
- Pomoc při přípravě jídla a pití
- Příprava a podání jídla a pití. (Pracovník pomáhá klientovi s přípravou, servírováním či podáním jídla (snídaně, oběd, večeře, svačiny) v domácnosti klienta. Přičemž podporuje klienta v činnostech, které zvládne, včetně výběru stravy atd. Suroviny na přípravu jídla a pití zajišťuje klient. Tento úkon znamená rovněž naservírování připraveného jídla např. z jednorázového obalu na talíř nebo jeho přihřátí.

Úkon se provádí: pondělí–neděle 7:00 h – 19:00 h

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

- Běžný úklid a údržba domácnosti (Pracovník pomůže klientovi s úklidem domácnosti, a to i v případě, že společným úklidem podporuje schopnosti klienta, ať už fyzické či psychické). Úklid se týká pouze prostor, které klient skutečně obývá, tzn., že pečovatel neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím. Mycí a úklidové prostředky zajišťuje klient.

- Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování
- Pomoc při zajištění velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu na úklidové firmy.
- Donáška vody
- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení
- Běžné nákupy a pochůzky (Nákupy provádí pracovník v obchodech nejblíže k místu bydliště klienta. O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pracovník záznamy – v sešitě, který zůstává u klienta a je zajištěn na náklady organizace. Pracovník do sešitu napíše datum, přijatou částku a stvrdí podpisem. Po donesení nákupu pracovník prokáže, popřípadě vlepí účtenku do sešitu a provede vyúčtování. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta.

- Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (Nákup nad rozsah běžného nákupu, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti – větší množství potravin, velké balení vody, nákup spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti klienta. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 10 kg. V případě těžšího zboží (nad 10 kg) je nutné domluvit nákup domluvit předem)
- Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v domácnosti klienta

Úkon se provádí: pondělí–neděle 7:00 h – 20:00 h

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět
- Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (Doba doprovodu je počítána od okamžiku, kdy se pečovatel setká s klientem, až do cíle jeho doprovodu).

Úkon se provádí: pondělí-neděle 7:00 h – 20:00 h

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

1. Klient má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena.
2. Klient má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována.
3. Klient má právo podávat stížnosti.
4. Klient má právo na soukromí a nedotknutelnost osoby. Do bytu klienta může pracovník pečovatelské služby vstoupit pouze po předchozí dohodě, s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
5. Klient má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Rozlišení pojmů:

- **Podnět** – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- **Připomínka** – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- **Stížnost** – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).
- V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy apod.) bude klientům doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.)

Podávání stížnosti:

- Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) Stížnost lze podat i anonymně.

Ústní stížnost lze podat:

⟩ Osobně:

• v kanceláři sociálního pracovníka a u jednatelky

⟩**Telefonicky**:

sociální pracovník: 771 127 519

předsedkyně spolku: 731 126 095

⟩ Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně do kanceláře sociálního pracovníka – Slivenecká 21, 252 25 Ořech
- prostřednictvím pošty na adresu Slivenecká 21, 252 25 Ořech
- e-mailem na adresu: kancelar@pecovateslkasluzba.com ; pecovatelskasluzbasd@gmail.com

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

- vhozením do schránky na stížnosti (týká se i anonymních stížností) umístěných ve společenské místnosti SD Ořech, Slivenecká 21, 252 25 Ořech
- osobně, emailem, telefonicky nebo poštou na KÚSK (www.stredoceskykraj.cz)

Termíny vyřizování stížností:

⟩ Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti bude vyřízení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve společenské místnosti SD Ořech Slivenecká 21, 252 25 Ořech

Na koho se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: poradna@helcom.cz
- Informační linka a linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

1. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu klienta zavolá pečovatel zdravotnickou záchrannou službu.
2. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatel o jeho vůli záznam a informuje sociálního pracovníka.
3. Pokud má klient s pečovatelem domluvenou schůzku a neotevírá, postupuje pečovatel takto:

- Sociální pracovník zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
- Pokud má pracovník klíč od bytu klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
- Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, sociální pracovník kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda o klientovi má informace.
- Pokud tato osoba nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě jeho bydliště, požádá pracovník, aby se pokusila klienta zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat službu.

Spolek seniorů Ořech, z.s.
Pečovatelská služba
Slivenecká 21, 252 25 Ořech
IČ: 09562206, tel: 771 127 519
e-mail:
kancelar@pecovatelskasluzba.com
www.pecovatelskasluzba.com

- Pokud tato osoba nemá o klientovi informace a nemůže situaci ověřit, pracovník kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasičský sbor k otevření bytu. Pracovník vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

OMEZENÍ VÝKONU NĚKTERÝCH SJEDNANÝCH ÚKONŮ

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu pečovatelská služba prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. V takovém případě pečovatelská služba pozastaví a odloží poskytování úkonů v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pokud to bude možné, tak sociální pracovník klientovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku personálu nebude provedena, případně dohodne s klientem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.