

# VNITŘNÍ PRAVIDLA

## pro poskytování pečovatelské služby

### Poslání vnitřních pravidel

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si pečovatelská služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání.

Vnitřní pravidla jsou závazná, jak pro obyvatele využívajících pečovatelskou službu, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelské služby.

### **Komu je služba určena:**

Seniorům, občanům s omezenou hybností a klientům, kteří z důvodu vysokého věku nebo ztráty soběstačnosti nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby a tuto péči jim nemohou zajistit rodinní příslušníci.

**Rozsah poskytování placené pečovatelské služby:** Pečovateľská služba se poskytuje osobám uvedeným v úvodu. Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

#### **a) pomoc a podpora při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

#### **b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

#### **c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- dovoz nebo donáška jídla
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podání jídla a pití

#### **d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

- běžný úklid a údržba domácnosti
- údržba domácích spotřebičů
- běžné nákupy a pochůzky
- velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- praní a žehlení ložního prádla
- praní a žehlení osobního prádla

#### **e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

### **Pečovatelská služba neposkytuje své služby:**

- občanům s infekčním či přenosným onemocněním
- občanům v karanténě
- občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace
- občanům v akutním stádiu psychického onemocnění
- z důvodu naplnění kapacity

### **Principy poskytování pečovatelské služby**

#### Pečovatelská služba:

je poskytována s respektem ke zdravotnímu postižení klienta,

- zachovává a chrání důstojnost klienta,
- zachovává právo na čest a dobré jméno klienta,
- zachovává nestrannost k rodinným vztahům klienta,
- respektuje klientovy nároky a přání, týkající se vlastního sociálního prostředí a jeho potřeb.

**Postup při podání žádosti:** Žadatel o pečovatelskou službu musí podat žádost o pečovatelskou službu s vlastnoručním podpisem na předepsaném tiskopise (viz příloha č. 1).

K žádosti musí žadatel doložit platný průkaz totožnosti.

Tiskopis žádosti o zavedení pečovatelské služby a další informace je možné získat přímo v sídle pečovatelské služby, tj. v Železniční ul. 637 v Chrástu.

**Žádost se podává:** v sídle pečovatelské služby, tj. v Železniční ul. 637 v Chrástu.

Žadatel o pečovatelskou službu může o její zprostředkování požádat i telefonicky na čísle tel. 377946094.

### **Realizace služby**

Po obdržení „Žádosti“ provede vedoucí pečovatelské služby sociální šetření v domácnosti žadatele. Při tomto šetření je s klientem domluven rozsah služeb, které mu budou poskytovány, stejně jako podmínky úhrady za tyto služby (ceník viz příloha č. 2). Na základě tohoto šetření bude sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby (viz příloha č. 3), ve které bude stanoven druh a rozsah úkonů, cena za tyto úkony, informace o datu zahájení této služby a další ujednání. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Klient je povinen na vlastní náklady zajistit čistící, prací a hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů potřeba. Pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití - jídlo je připravováno ze surovin klienta (možno zajistit i prostřednictvím pečovatelky – vždy je nutná osobní domluva).

Vedoucí pečovatelské služby současně s podpisem smlouvy seznámí klienta osobně s pečovatelkami (i jmenovitě), které budou pečovatelskou službu zajišťovat. Jejich hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy.

Vedoucí pečovatelské služby ve spolupráci s klientem zpracuje návrh individuálního plánu péče a stanoví osobní cíle (viz příloha č.4). Individuální plán je uživatelem a vedoucí pečovatelské služby podepsán a bude s uživatelem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to minimálně jednou za 3 měsíce, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují na území obce Chrást v domácnostech klientů a v Domě s pečovatelskou službou, Železniční 637 Chrást.

Pečovatelská služba je poskytována **od 7,00 - 18,30 hodin** každý pracovní den.

### **Roznáška obědů:**

Obědy se roznáší uživatelům pečovatelské služby v pracovní dny od 8,00 do 12.00 hodin, ve třídičných jídelnoscích. Strava je zajišťovaná dodavatelsky.

Každý odběratel oběda musí mít dva jídlonosiče, které jsou označeny jeho jménem. Jídlonosič je uživatel povinen předávat pečovatelce vždy kompletní a v čistém stavu na předem dohodnuté místo. Pečovatelka předává uživateli oběd osobně, v žádném případě nesmí oběd ponechat položený např. u vchodových dveří. Pouze na písemnou žádost uživatele je možný jiný způsob předání. Uživatel může odhlásit a přihlásit oběd nejpozději **jeden** pracovní den předem **od 7,30 do 8,30 hodin** telefonicky nebo u pečovatelky. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd, v případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato klientem hrazena.

### **Nákupy a pochůzky:**

Pečovatelka zabezpečí nákup zboží z obdržených finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží. Při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a předat před nákupem pečovatelce předpokládanou finanční částku. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi. Při dalších pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci peněz klienta (jako např. platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

### **Úhrada za pečovatelskou službu:**

Úhrada za úkony poskytované pečovatelskou službou se stanoví podle vyhlášky č. 340/2007 Sb., kterou se mění vyhl. 505/2006 Sb., ve znění vyhl. Č. 166/2007 Sb., jako součet cen stanovených sazebníkem Pečovatelské služby pro jednotlivé úkony (výkazy PS příloha č. 5). Pokud poskytování úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Uživatel je povinen platit úhradu za poskytovanou pečovatelskou službu v hotovosti nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pečovatelská služba poskytnuta. Další možnou formou platby je převod z účtu uživatele na účet poskytovatele.

To se netýká úhrady obědů, které je uživatel povinen platit hotově předem (týden dopředu), každou středu ve 13 hodin.

### **Pečovatelská služba se poskytuje v zákoně vymezených případech bez úhrady.**

#### Kdo má nárok na bezplatnou PS?

1. rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
  2. účastníci odboje (zákon č. 255 / 1946 Sb.),
  3. osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb. o soudní rehabilitaci,
  4. osoby, 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
  5. pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v bodě 2, 3, 4.
- (úplné znění těchto bodů je citováno v § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

### **Změny v poskytování pečovatelské služby:**

Uživatel pečovatelské služby (popř. jeho opatrovník) je povinen zajistit při výkonu pečovatelské služby ze strany poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména:

**Včas** oznamovat požadavky na pečovatelskou službu. O změnu úkonů pečovatelské služby, popř. o změnu jejich rozsahu je nutno poskytovatele sociálních služeb požádat nejméně dva dny předem.

**Odhlašovat** objednané úkony pečovatelské služby nejméně dva dny předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, jak je ve smlouvě uvedeno, bude uživateli pečovatelské služby účtován. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice uživatele pro niž musí být hospitalizován(a), nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen.

**Při změně zdravotního stavu** klienta, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je klient povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit a pečovatelská služba je oprávněna přerušit po dobu nemoci klienta poskytování některých úkonů (jedná se zejména o dovoz jídla, koupání ve vaně (příp.další).

**Zabezpečení přístupu:**

Klíč od objektu DPS lze zhotovit jen po předložení bezpečnostní karty, která je uložena na obecním úřadu. Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. O předání klíčů od domu se vede záznam.

*V případě, že klient pečovatelce neotevře v domluveném čase, bude pečovatelská služba postupovat takto: pokus o kontakt klienta prostřednictvím telefonu, odemčení bytu náhradním klíčem uloženým v zapečetěné skříňce a otevření bytu, kam vstupují vždy dvě osoby (pak může následovat kontaktování rodiny nebo osoby, kterou klient určil jako kontaktní, informování obvodního lékaře, přivolání Policie - z důvodného podezření na zdravotní problémy klienta).*

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno vedoucí pečovatelské služby v dokumentaci klienta.

**Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby:**

Poskytovatel pečovatelské služby je oprávněn poskytovat informace vztahující se k průběhu poskytování služeb kontaktní osobě uvedené ve spisu občana.

**Ochrana osobních údajů:**

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Pečovatelská služba je zajišťována kvalifikovaným personálem s etickým přístupem a respektováním práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání pečovatelské služby.

**Podávání stížností na kvalitu či způsob provedení pečovatelské služby:**

Každý uživatel pečovatelské služby nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou přijímány starostou obce. Stížnost je možno podat ústně, písemně, v elektronické podobě nebo telefonicky na tel. č. 602187341 v pracovní dny od 7 do 15 hodin. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma. Odpověď zašle OÚ na adresu stěžovatele do 30 dnů ode dne podání.

**Ukončení poskytování služeb:**

Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení sociální služby jsou přesně vymezeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na základě vypovězení smlouvy z kterékoli strany je uživatel vyřazen z databáze a poskytování služby je tímto ukončeno (viz příloha č.6). Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného uživatele je archivována 5 let. Přesný postup je stanoven směrnicí o uložení a archivaci dokumentů. Uživatel může kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.

Dne 1.3.2012

Vypracovala – Fajfrová

*Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl (a) seznámen (a) s těmito pravidly a plně s nimi souhlasím.*

*Jméno a příjmení:* .....  
(čitelně)

*Podpis:* .....

*V Chrástu dne:*.....