



Centrum sociálních služeb Prostějov, p. o.
Lidická 86, 796 01 Prostějov, IČ: 479 21 293

Pečovatelská služba, Bezručovo nám. 9, 796 01 Prostějov,
tel.: 582 342 624, 736 625 466

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ

PEČOVATELSKÉ SLUŽBY



SLOVNÍK POJMŮ:

Uživatel: osoba, která využívá na základě písemné smlouvy sociální služby.

Poskytovatel: organizace, ten, kdo poskytuje sociální služby.

Sociální služba: soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení.

Sociální šetření: zjišťování údajů a mapování sociálních problémů, potřeb a zdrojů jednotlivců.

Osobní cíl uživatele: přání a potřeby uživatele, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby.

Plán péče: je dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem, je v něm vyjádřen cíl uživatele a jednotlivé kroky, které k tomuto cíli vedou.

Cíle služby: záměry poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby.

Vnitřní pravidla: pravidla, která popisují vztahy mezi uživatelem a pracovníky pečovatelské služby. Obsahují práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

Klíčový pracovník: je pracovník, který pravidelně navštěvuje „svého“ uživatele v průběhu své služby. Zjišťuje jeho spokojenost a vyhodnocuje jeho momentální potřeby. Dále odpovídá za průběh poskytované služby, za vytváření plánu péče uživatele, za jeho hodnocení a aktualizaci.

Sankční poplatek: v případě, že uživatel objednanou službu v dohodnutém termínu **nezruší** (*nejpozději dva pracovní dny před dnem výkonu objednané služby*). Jedná se tedy o bezdůvodný příchod pečovatelky na službu.

Sankční poplatek není účtován při náhlém zhoršení zdravotního stavu, hospitalizaci nebo z jiných neočekávaných důvodů.

- 1) **Pečovatelská služba je poskytována na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem.** Konkrétní rozsah a průběh služby je sjednáván s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb a **dle možností poskytovatele.**

Žádost o poskytování pečovatelské služby - se podává u vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice, která v domácnosti zájemce o službu provede sociální šetření, jehož cílem je posouzení nepříznivé sociální situace zájemce, posouzení individuálních přání a potřeb zájemce, a dojednání rozsahu požadované a potřebné péče, jenž je v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

- 2) Pečovatelskou službu poskytujeme v domácnostech uživatelů naší služby a ve střediscích osobní hygieny (SOH) na Bezručově náměstí a v Němčicích nad Hanou. Pečovatelka je povinna prokázat se při první návštěvě uživatele, nebo pokud je k tomu vyzvána, **služebním průkazem**. Pečovatelka uživatelům zásadně vyká a uživatelé rovněž pečovatelce vykají.

- 3) Čas poskytnutí jednotlivých úkonů je dán individuálním plánem péče a čas poskytnutí úkonu (začátek poskytování péče) **se může lišit v rozmezí ± 30 minut.** V případě mimořádných situací (např.: onemocnění pečovatelky, havárie vozidla PS, apod.) může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace. **Ukončení služeb u uživatele nejpozději ve 14 hod.**

4) **Úhrada za služby:**

Pečovatelskou službu je možné hradit:

- v hotovosti na pracovišti PS vedoucí pečovatelské služby (v případě její nepřítomnosti je ji oprávněna zastoupit její zástupkyně nebo sociální pracovnice)
- v hotovosti pracovníkům přímé péče v domácnosti uživatelů
- na účet poskytovatele organizace, číslo účtu je **2720423**, kód banky je **0300** a variabilní symbol (uvádějte bez mezer) je **rok (2019), měsíc, za který byla služba poskytnuta, ve tvaru (např. v lednu je 01) a osobní číslo uživatele,** které je uživateli stanoveno evidencí v programu ORION pro pečovatelské služby a následně je mu sděleno.

5) **Pravidla pro konkrétní služby**

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:

- a) **Pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu**, se zaměřuje na pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,

přesun na lůžko nebo vozík, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. Úhrada za tuto službu je stanovena hodinově, vypočítává se dle stráveného času. Tyto úkony se poskytují dle potřeby a požadavků uživatele.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu se provádí v domácnostech nebo středisku osobní hygieny v Pečovatelské službě (není-li možno provést osobní hygienu v domácnosti). **Při výskytu bércových vředů a dekubitů** nejsme schopni zajistit osobní hygienu v postižených oblastech (je to úkon vyžadující zdravotní ošetření). V případě hygieny u inkontinentních uživatelů je uživatel povinen si zajistit inkontinentní pomůcky na své náklady. Při provádění osobní hygieny používají pečovatelky jednorázové rukavice.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Obědy, dovoz nebo donáška obědů:

- Obědy jsou uživatelům dováženy z **kuchyně Centra sociálních služeb Prostějov, p. o.** ve všední dny, přes víkend i svátky od 9-13 hodin, **přibližný čas dovážky obědů je ± 60 min.**
- Stravu dovážíme v námi zapůjčených jídlonosičích s termoobalem, **zapůjčení je zdarma.**
- Dle smlouvy o zapůjčení jídlonosičů s termoobalem, je uživatel povinen dbát na jejich pravidelnou údržbu a řídit se návodem ve smlouvě uvedeným.
- Jídlonosiče včetně termoobalů se myjí v Centru sociálních služeb Prostějov v centrální myčce. Jídlonosiče nejsou označeny jménem uživatele.
- V případě dovážky více obědů do jedné domácnosti se cena za dovoz **účtuje každému zvlášť.**
- Dovážíme dietu diabetickou, racionální a šetřící. U diabetické a racionální je možnost výběru ze dvou jídel. Jídelníčky jsou vždy zpracované na měsíc dopředu.
- **Obědy jsou uživateli předávány osobně,** ve výjimečných případech (návštěva lékaře apod.) se dohodne jiný způsob předání. Uživatelé, kteří odebírají obědy, jsou **povinni umožnit plynulý přístup pracovníkovi do domu.**
- **Odhlásit nebo přihlásit oběd je možné dva dny dopředu do 12 hod., na sobotu, neděli a pondělí nejpozději ve čtvrtek do 12 hod na tel. číslo 582 342 624.**
- Pokud uživatel **neotvírá** v době předávání oběda, pracovník se k němu vrátí ještě na konci rozvozové trasy. Pokud ani v té době není doma zastižen, postupuje se podle plánu nouzové situace. Pečovatelka vezme jídlonosič na pracoviště PS, kde bude k vyzvednutí do 14 hodin.

Pomoc při přípravě jídla a pití - uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech

souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá, a dohlíží na bezpečné provedení úkonu.

Příprava a podání jídla a pití - pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti, servíruje jídlo a nápoje uživateli, případně uživateli jídlo podává. Tento úkon zahrnuje i umytí nádobí dané přípravy a podání jídla.

Pokud si jídlo připravuje sám/a uživatel/ka nebo jeho rodina, umytí nádobí spadá do běžného úklidu.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od uživatelů.**

Běžný nákup = finanční záloha a položky na nákup jsou poskytnuty předem (v den nákupu). Každou zálohu si pečovatelka zapíše do služebního deníčku a předloží uživateli k podpisu. **Nakupuje se vždy nejblíže místa bydliště uživatele. Váha všech položek nákupu nesmí přesáhnout hmotnost 5 kg.** Každý nákup je vyúčtován a stvrzen podpisem uživatele. Uživateli se předá účtenka z nákupu. **Pracovník není oprávněn** disponovat platební kartou uživatele.

Pochůzky = vyzvednutí léků v lékárně, receptů v na léky, platby na poště a v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky aj. Pečovatelka nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.

Velký nákup = 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 uživatele. **Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 15 kg.** Velký nákup se provádí vozidlem poskytovatele, **v jednom obchodě**, který si uživatel určí. Tento úkon může být nasmlouván pouze, pokud uživatel využívá i běžný nákup.

- **U úklidů jsou využívány čisticí prostředky, vysavače a další potřebné spotřebiče z domácnosti uživatele.** Před konkrétním úklidem se pracovníci s uživateli domluví na vhodných prostředcích na úklid, které si před úklidem zajistí. **Uklízí se pouze prostory, které uživatel obývá.** Neuklízí se místnosti, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Neodtahujeme nábytek. Domácí spotřebiče neopravujeme, **při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme.** Úkon „pomoc při zajištění velkého úklidu“ **provádíme pouze u uživatelů, kteří využívají běžný úklid domácnosti.** Mytí oken provádíme maximálně dvakrát ročně. Z důvodu ochrany zdraví uživatele i pracovníků poskytovatele provádíme umývání oken pouze v měsících **od března do října.** Tento úkon zahrnuje i umytí a úklid nádobí po přípravě uživatelem nebo jeho rodinou. Patří sem i úklid WC křesla.

- **Donáška vody** – nanošení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje. Donáška vody se vždy provádí v čistých kbelících. Nejvýhodnější z hlediska zatížení páteře je používat 2 kbelíky (max. do 15 kg). Donášeno je nezbytné množství vody pro pokrytí vaření, zajištění pitného režimu, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.
- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva** – rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele, (nikoli skládání uhlí a štípání dřeva), vynesení popela, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pečovatelka řádně seznámena s jejich obsluhou. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké – do nosnosti 15 kg.
- Údržbu topných zařízení neprovádíme, vzhledem k nutné odbornosti je potřeba, aby uživatel využíval odborníky – topenáři, kominíci apod.
- **Praní a žehlení osobního a ložního prádla v domácnosti uživatele** - za použití zařízení, přístrojů a pracích prostředků uživatele. Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání prádla. Pokud uživatel požaduje praní prádla v jeho domácnosti je úkon **rozúčtován na jednotlivé kroky**, které jsou účtovány jako úkon „běžný úklid“ v časové sazbě. Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádelny, je účtovaná úhrada za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.
Praní a žehlení osobního a ložního prádla v prádelně poskytovatele – Minimálně účtovaná hmotnost prádla je 1 kg (3 kg = 3x).
- e) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** - (doprovod k lékaři, na úřad).
Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Mimo výše uvedené základní činnosti, může poskytovatel poskytnout uživateli na základě jeho požádání a dle kapacitních možností fakultativní činnosti (*doprava vozidly poskytovatele, holení, dohled, čekací doba*). Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze uživatelům, kteří pravidelně využívají základní činnosti a na základě aktuální kapacity organizace.

Fakultativní úkon - doprava vozidly poskytovatele. Doprava je určena pro uživatele z regionu města Prostějov (včetně Žešova, Mostkovic a Držovic). Je zajišťovaná v pracovní dny od 7-14 hodin, **službu je třeba objednat týden dopředu**. Doprovod uživateli zajišťuje pečovatelka, ve výjimečných případech (uživatel není schopen jednat

sám, je omezen ve způsobilosti k právním úkonům, apod.) lze, aby ho doprovázel ještě manžel/manželka nebo opatrovník. V případě přepravy manželů (uživatelů) se hradí částka za dovoz pouze 1x. Při dopravě uživatele si uživatel hradí cestu na určené místo (**nejdelší úsek max. do 20 km**).

- 6) **Odhlásit službu je uživatel povinen den dopředu do 12 hodin, na SO, NE a svátky nejpozději v pátek do 12 hodin.** Pokud tak neučiní, bude mu záúčtován sankční poplatek ve výši 50 Kč (poplatek za neprovedenou službu).
- 7) **Přihlášení nebo rozšíření služeb je uživatel povinen oznámit týden dopředu.** Oznámit to může buď ústně přes pečovatelku, nebo na telefonním čísle 582 342 624, 736 625 466, 725 100 803, v době od 8:00 do 14:00 hod.
- 8) Každému uživateli je přidělen **klíčový pracovník**, který s ním pravidelně hovoří o průběhu služby, aktuálních přáních a potřebách a na základě rozhovoru písemně upravuje individuální plán péče uživatele. Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka.
- 9) Pokud uživatel/zájemce o službu požaduje služby, které nelze v daném období z kapacitních důvodů realizovat, je **zařazen do pořadníku**.
- 10) **Klíče od bytů jsou přijímány od uživatelů na základě Protokolu o převzetí klíčů.** Do domácnosti uživatele **vstupujeme pouze v jeho přítomnosti** a za účelem poskytnutí domluvené péče. V případě přerušení služby jsou klíče schovány v trezoru u vedoucí PS. Po ukončení služby se klíče předávají na základě **Protokolu o vrácení klíčů** uživateli nebo jím pověřené osobě.
- 11) Postup provádění jednotlivých úkonů se řídí zpracovanou **Metodikou**, kterou na požádání zapůjčíme.
- 12) Uživatel, u kterého se vyskytuje **zvíře**, je povinen zajistit zvíře tak, aby nedošlo k ohrožení zaměstnance organizace.
- 13) V případě vzniku **infekční a přenosné nemoci** se služba pozastavuje do doby vyléčení, a to na základě vyjádření příslušného lékaře.
- 14) **Služby ve večerních hodinách, o víkendech a svátcích zajišťujeme pouze v regionu Prostějov** (včetně Žešova, Mostkovic a Držovic). Poskytují se pouze: pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Z fakultativních úkonů se zajišťuje jen dohled.

15) Telefonický i osobní kontakt na pracoviště Pečovatelské služby je ve všední dny od 6:00 – 14:30 hodin. Telefon: 582 342 624/ 736 625 466 – 8:00 – 14:00.

16) V případě, kdy je pracovnice Pečovatelské služby ústně či fyzicky napadána uživatelem, ukončí výkon poskytované služby a odchází pryč. Informace o situaci jsou předány vedoucí PS a sociální pracovníci, která situaci popíše do karty uživatele. Pokud se věc opakuje, může dojít k ukončení smlouvy.

Platnost od: 2. 1. 2019

Mgr. Helena Vránová ředitelka