

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

A) Popis rozsahu základních činností

Rozsah základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006Sb., Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období.

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje předání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy klientovi
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje např. nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení klienta při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovnice). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – jedná se o pomoc u částečně imobilních klientů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).

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

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní toaletu; umytí obličeje, rukou; ústní hygienu; umytí intimních partií; dopomoc při hygienické péči; u imobilních klientů mytí na lůžku; koupel v domácnosti klienta, pokud jsou k tomu vhodné podmínky, nebo ve středisku osobní hygieny (SOH); holení. U zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).
Pokud je hygiena prováděna v SOH, klienti si s sebou vezmou čisté osobní prádlo, hygienické pomůcky. Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí).
Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání klienta, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu klienta. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
3. Pomoc při použití WC – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovnice klientovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají klienta úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy – obědy jsou dováženy z vývařovny poskytovatele. Klient má možnost si vybrat ze 2 druhů oběda. Tyto úkony se provádějí po předchozí domluvě s pracovníky ICSS, a to ve všední dny od 10.00 do 13.30 hodin, v sobotu, v neděli a o svátcích od 9.00 do 12.00 hodin.

Přihlásit a odhlásit oběd lze dva dny předem, nejpozději do 14.00 hodin, a to pouze u pečovatelek ve všední dny nebo u vedoucí vývařovny. Přihlašování obědů a odhlašování na víkendy a svátky je možné do **úterý 14,00 hodin**. V případě, že oběd nebude včas odhlášen, účtuje se klientovi i oběd, který neodebral.

Strava je dovážena ve speciálních gastronádobách - termojídlonosičích, které odpovídají hygienickým předpisům, a krabičkách na přílohy zapůjčenými ICSS. Klient obdrží při zahájení poskytování tohoto úkonu 2 kusy termojídlonosičů. Klient je povinen tyto termojídlonosiče a krabičky udržovat v čistotě a chránit je před poškozením. **Termojídlonosič, včetně vnitřních nerezových misek, je zakázáno užívat k ohřevu jídla na plynovém, elektrickém vařiči či v mikrovlnné troubě!** Při poškození či ztrátě termojídlonosiče nebo krabičky, bude vzniklá škoda dána klientovi k úhradě, a to ve výši 50% z pořizovací ceny. Prázdné jídlonosiče na výměnu je klient povinen vracet vždy v kompletním stavu. Pracovník provede při převzetí jídlonosiče jeho zběžnou kontrolu. Při ukončení odběru obědů je klient povinen zapůjčené termojídlonosiče a krabičky vrátit. K odebranému obědu stanovuje poskytovatel poplatek za termojídlonosič ve výši 1 Kč/ odebraný oběd. **V jiné nádobě není z hygienických důvodů možné oběd dovážet.**

Klient, pokud má zájem, dostává jídelní lístek na 14 dnů. O víkendech a svátcích je vařena strava šokově zchlazená s vyšší potravinovou normou.

2. Dovoz nebo donáška jídla – tento úkon zahrnuje dovážku do Domů s pečovatelskou službou, kde si klient oběd převezme. Donáška je spojená s donesením oběda do domácnosti klientů na území Statutárního města Jihlavy, včetně jeho částí. V době rozvozu by měl klient zajistit osobní převzetí termojídlonosiče. Prázdné termojídlonosiče by neměl klient volně umísťovat na chodbách obytných domů. Úctováno jako úkon.
3. Pomoc při podání jídla a pití – klient si připravuje jídlo a pitím ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovnice vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.
4. Příprava a podání jídla a pití – otevření jídlonosiče a podání oběda klientovi na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti klienta, z klientových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo servíruje klientovi, případně mu ho podává. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se klient nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje

vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáváním. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Tento úkon zahrnuje i úklid společných prostor. Úklidové prostředky si zajistí klient. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní klienta.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – úkon zahrnuje mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulace se záclonou (sundání, pověšení). Mytí oken provádí pracovnice pomocí teleskopických tyčí s nástavcem na mytí oken. Mytí oken provádí ze země, z bezpečnostních důvodů nepoužívá štafle ani jiný nábytek klienta. Čistící prostředky si zajišťuje klient, pokud nemá klient teleskopickou tyč, přinese si ji pracovnice. Záclonu pracovnice sundává a zavěšuje při zavřeném okně. Pokud nedosáhne na závěsnou tyč, použije schůdky, štafle, u kterých si předem zkontroluje stabilitu. Tento úkon se provádí po předcházející domluvě.
3. Donáška vody
4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topení
5. Běžné nákupy a pochůzky - jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je klientem alespoň 1 den předem předán pracovníci v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí klient předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle smlouvy. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Převzetí finanční hotovosti запиše pracovnice do sešitu nákupů. Klient svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním. Četnost nákupů je stanovena ve Smlouvě. Klient hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.
Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení klientových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.) v případech, kdy klient sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 3 pracovních dnů. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.
6. Velký nákup - jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu klient hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň 3 dny předem). Na zajištění nákupu předává klient předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů. Účtováno jako úkon.

7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení prádla v domácnosti klienta je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedením tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Klient předává prádlo v tašce. Prádlo pracovníce odnese od klienta do prádelny v prostorách poskytovatele. Prádlo zváží a hmotnost zapíše se jménem klienta do sešitu na praní prádla. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho klienta. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce nebo přepravní bedýnce předáno klientovi. Drobné opravy – přišítky knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Účtováno jako úkon na kg.
8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dětí do školky, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovázení klienta na vybraná místa – školka, školské zařízení, k lékaři a doprovod zpět.
2. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovod na klientem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu (3 pracovních dnů) a nesmí být delší než 1 hodina (delší doprovody nejsou možné z personálních a kapacitních důvodů, individuálně projednat s ředitelkou). Je možné je zajistit mimo dobu rozvozu obědů tj. od 10,00 – 13,30 hod. Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

Fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze klientům, kterým jsou prokazatelně poskytovány základní úkony pečovatelské služby. Jsou dále poskytovány v případě **dostatečné personální kapacity poskytovatele**. Pokud by došlo k situaci, která má za důsledek snížení počtu zaměstnanců, budou zajišťovány přednostně základní činnosti pečovatelské služby.

Výše úhrady za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

- Dohled nad dospělým klientem – dohodnutá návštěva pracovníce v době nepřítomnosti pečující osoby a v jiném čase než je běžně poskytována pečovatelská služba; kontrola klienta, zda je v pořádku; setrvání v domácnosti do příchodu další osoby (dle dohody).
- Dohled nad požitím léků – pracovníce klienta upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si klient vzal z dávkovače správné léky. Na přání klienta podá nápoj na zapití. **Pracovnice léky nepřipravuje, pouze dohlédne. Pokud klient léky odmítá, ohlásí toto kontaktní osobě.**

- Využití gastrónadoby – popis je uveden výše v oblasti stravování. Není možné oběd dovážet v jiných nádobách.
- Pedikúra v domácnosti klienta – klient se sám nebo prostřednictvím pečovatelky objedná u pracovnice, která pedikúru provádí. Pedikúra je prováděna vyškolenou pracovnicí, která má veškeré pomůcky s sebou. Úkon je prováděn v domácnosti klienta, cena zahrnuje cestu ke klientovi tam a zpět, namáčecí sůl, masážní krém a úklid po provedeném úkonu. Vaničku na namočení nohou a ručník poskytne klient.
- Pedikúra v SOH - uvedený úkon se provádí ve středisku osobní hygieny v Domech s pečovatelskou službou. Termín si klient domlouvá se příslušnou pracovnicí. Na pedikúru by měl klient přijít s provedenou hygienou nohou.
- Koupel v koupacím lůžku – přenosné lůžko, které slouží pro celkovou koupel klienta na lůžku. Nejčastěji se používá v případech nemožnosti přesunu osoby do koupelny.
- Jídelní lístek
- Doprava
- Manipulace s penězi - týká se výběru plateb za poskytnuté činnosti pečovatelské služby. Klient má možnost si ve smlouvě vybrat tuto formu úhrady.

B) Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s klientem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je stanoven rovněž přibližně čas, ve kterém je možno pečovatelskou službu zajistit.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí klienta jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Klient je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, apod.).

V domácnosti klienta je každá činnost zaznamenána a evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý klient vytištěné kódy na viditelném místě a pečovatelka každý začátek a konec jednotlivých úkonů přes tyto kódy zaregistruje kódovou čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány kódovou čtečkou mobilně.

Klient uvádí v žádosti tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Klient má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu RZP mohou pracovníci podat alespoň základní informace.

Pečovatelská služba je poskytována ve směnném provozu a pečovatelky se u klientů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem.

Úkony, které si sám klient zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány.

Přechodné změny rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č. I. Smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na ne dobu delší než je 14 kalendářních dnů. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. momentální zhoršení zdravotního stavu.

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které klient nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností danou činností zabezpečit vlastními silami.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

V případě, že klient neodebral smluvně sjednanou činnost (úkon) v dohodnutém rozsahu, není přítomen nebo službu odmítne, bude klientovi účtována částka jako za provedenou návštěvu ve výši základní jednotky (klientovi je naúčtován úkon „pochůzka“ v délce trvání základní jednotky 15 minut, u prádla cena 1 kg) podle aktuálního úhradovníku poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že klient neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace. Toto se však nevztahuje na cenu oběda.

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, včetně obědů, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc na základě předloženého vyúčtování. Úhrady zpracovávají sociální pracovnice podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u klienta. Klient stvrdí souhlas s vyúčtováním svým podpisem. Úhrada se hradí způsobem, který si klient zvolil a je uveden ve Smlouvě.

Klient je povinen nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Klientovi je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Plán péče je dokument, který zpracovává klíčový pracovník s klientem, kde si klient stanoví osobní cíle a postup-způsob, jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Plán je klientem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Proces se řídí metodickým postupem pro tuto oblast.

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 souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany klienta nebo poskytovatele. Pokud po dobu 1 měsíce nejsou využívány žádné služby, smlouvu je poskytovatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pobyt ve zdravotnickém zařízení, další nepřítomnost se řeší individuálně.

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech. Rovněž tak je možné podat stížnost anonymně.

Na všech budovách DPS jsou umístěny schránky na stížnosti, do kterých je možné rovněž stížnost vhodit.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

Kontakty:

Integrované centrum sociálních služeb Jihlava

Ředitelka: Ing. Mgr. Alena Řehořová

Tel.: 567 307 649, mobil: 731 217 234, e-mail: reditel@icss.cz

Magistrát města Jihlavy

Ing. Jozef Labuda, vedoucí sociálního odboru

tel.: 567 167 630, e-mail: jozef.labuda@jihlava-city.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby zajišťované ICSS Jihlava ruší platnost předcházejících pravidel.

Účinnost Vnitřních pravidel je stanovena od 1. 1. 2016.