

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby (vnitřní pravidla poskytovatele)

(Příloha č. 2 „Smlouvy o poskytování sociální služby - pečovatelská služba“)

A. Obecná pravidla pro zajišťování péče:

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) Klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost.
2. **Časový rozvrh zajišťování péče:**
 - **Terénní služba** – každý den 7:00 – 20:30, z toho časy 7:00 – 9:30, 11:00 – 13:30, 17:00 – 20:30 jsou vyhrazeny pro poskytování péče týkající se osobní hygieny a přípravy a podání jídla a pití.
 - **Ambulantní služba** – ve středisku osobní hygieny – pondělí až pátek 7:00-14:00
3. **Individuální plánování průběhu poskytování pečovatelské služby**
 - Klient a Poskytovatel sestavují spolu s uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby první Individuální plán (dále jen „IP“). Klient obdrží spolu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby písemné vyhotovení IP, jedna kopie je uložena v jeho osobním spise. IP se může měnit kdykoli v průběhu poskytování pečovatelské služby a to na základě aktuálních potřeb Klienta. Ze strany Poskytovatele probíhá revize/zhodnocení aktuálnosti IP minimálně 1x za půl roku formou rozhovoru Klienta se sociálním pracovníkem/pověřeným pracovníkem organizace. Ke změně IP nedochází v případě krátkodobé změny stavu Klienta (např. v návaznosti na dočasné onemocnění).
 - Součástí individuálního plánování s Klientem je také případné zprostředkování dalších veřejně dostupných služeb.
4. **Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně** (doprovody, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena pravidla pro jejich objednávání.
Klient se zavazuje nahlásit poskytovateli nutnost zajistit:
 - **nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14 hodin**
 - **doprovody a úklidy minimálně 3 pracovní dny předem do 14 hodin**
5. **Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče**, např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, minimální prostor pro odložení věcí pracovníka v domácnosti. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat.
6. **Zabezpečení přístupu**
 - Klient je povinen umožnit pracovníkům pečovatelské služby provést dohodnuté úkony, spolupracovat při nich, včetně zabezpečení přístupu do domácnosti, pokud tak nemůže učinit sám Klient (například předáním klíčů).

- Na výslovné přání Klienta a na jeho náklady jsou zhotoveny klíče v případě, kdy je pro poskytování služby potřeba zajistit vstup do domu či bytu. Předání klíčů je zaznamenáno ve spise Klienta. Při ukončení pečovatelské služby je klíč (opět proti podpisu) vrácen Klientovi nebo jeho kontaktní osobě.
- 7. Klient je povinen se chovat způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (Covid – 19, tuberkulóza, žloutenka, svrab,...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s Klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Klient je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce, apod.**
- 8.** V případě, že je Klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moci či stolice), nebo je znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti Klienta, ochrana práv Klientů a předcházení negativnímu hodnocení Klientů a práce pečovatelek ze strany veřejnosti.
- 9.** Pečovatelská služba není Klientovi poskytována při kamerovém záznamu. Pokud má Klient v bytě nainstalovanou kameru, je v přítomnosti pečovatelky u Klienta dočasně zakryta.
- 10. Změny v poskytování služby:**
Stane-li se, že pro některý sjednaný den Klient poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli **nejpozději jeden pracovní den před tímto datem do 14 hodin**, v nepředvídaných případech **nejpozději 1 hodinu před plánovaným zahájením péče**. V případě, že služba není odhlášena včas, pečovatelka se ke Klientovi dostaví, a ten není přítomen, je Klientovi naúčtován úkon jako „zbytečná pochůzka“, která je **zpoplatněná cenou 70,- Kč**.
- 11. Kontaktní osoby:**
Každý Klient uvádí v rámci jednání o zavedení pečovatelské služby alespoň 2 tzv. kontaktní osoby (pokud je chce/může uvést), kterým je pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služby. Kontaktní osoby jsou:
- ihned informovány, pokud Klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi sjednán další postup, pokud je nebezpečí, že je Klient v ohrožení života nebo zdraví;
 - oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je Klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a Klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

B. Popis základních činností:

1. Pomoc při osobní hygieně:

V domácnosti:

- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen si zajistit Klient na své vlastní náklady (mýdlo, šampon, holící strojek, ručník, inkontinenční pomůcky).
- Jednorázové rukavice zajišťuje Poskytovatel.
- Klient se zavazuje respektovat používání některých hygienických a ošetřovatelských prostředků pracovníkem a to: pěna sloužící na hygienu intimních míst, papírové utěrky, jednorázové žínky.

Ve středisku osobní hygieny (SOH)

- Klient si do SOH přiváží své mýdlo, žínku, ručník, šampon, hřeben, čisté prádlo, čisté plenkové kalhotky (pokud je používá), případně další prostředky, které chce použít.
- Klienti - muži, pokud potřebují využít pomoc s oholením vousů, přivázejí si svoje prostředky na oholení vousů.
- V SOH může Klient využít dle svého uvážení a zdravotního stavu bezbariérovou sprchu nebo vanu vybavenou zvedacím zařízením. Omezení pro využití vany se zvedacím zařízením je váha Klienta do 130 kg.
- Minimálně 20 minut po absolvování koupele/sprchy je vhodné, aby Klient zůstal v odpočinkové místnosti (zejména v zimních měsících).

2. Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání.

- Pečovatelská služba nezajišťuje svým Klientům stravu ani její dovážku. Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit si Klient na vlastní náklady nebo je zajistí Poskytovatel v rámci nákupů.
- Součástí úkonu „Příprava a podání jídla a pití“ může být poskytnutí dohledu při užití léků. Pracovník se osobně ujistí, že Klient užil svou dávku léků (případně mu připomene braní léků), které blízká osoba nebo zdravotník předem připravil do zásobníku. **Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat!**
- Část strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu.

3. Běžné nákupy a pochůzky

- O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pracovník záznamy v notýsku, který pořizuje Poskytovatel společně s peněženkou pro konkrétního klienta a je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři pečovatele.
- Klient má povinnost poskytnout potřebnou hotovost před provedením nákupu/pochůzky.
- Do notýsku napíše pracovník přijatou částku, ponechá zde pokladní doklady a

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

písemně vyúčtuje přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) v pořádku, odsouhlasí Klient svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

- Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutí receptu a léků z lékárny, donáška léků Klientovi, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, zajištění nejrůznějších oprav, řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními institucemi, placení složenek na poštu, apod.

4. Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy

- Praní prádla zajišťuje Poskytovatel ve své prádelně v přízemí DPS, ul. Chvalovická 1042, 289 11 Pečky.
- Pokud Klient není schopen postarat se o dopravu špinavého prádla do prádelny pečovatelské služby a následně čistého prádla zpět, je mu doprava zajištěna Poskytovatelem.
- Prádlo se jednotlivým Klientům pere vždy samostatně.
- Klient je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní, případně mu se soupisem pomůže pečovatelka.
- Klient má povinnosti si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (tj. že je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- V případě nutnosti vyspravení prádla je Klientovi doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

5. Poskytování úklidů domácnosti

- Úklid provádí pečovatelka v součinnosti s Klientem, tzn., pečovatelka vykonává ty práce, které jsou již pro Klienta fyzicky namáhavé.
- Pracovnice pomáhá s údržbou prostor, které Klient aktuálně obývá. Úklidové prostředky poskytne Klient.
- Mytí oken a provádění běžného - většího úklidu zajišťujeme pouze v případě, je-li součástí běžného úklidu. V ostatních případech nabízí sociální pracovník komerční služby úklidových agentur.
- Pro zajištění nárazových úklidů např. velkého sezonního úklidu, nabízí sociální pracovník komerční služby úklidových agentur.

6. Doprovázení Klientů

- Poskytovány jsou doprovody Klientům k lékaři, na úřad, do školského zařízení, na instituce poskytující veřejné služby, včetně ambulantních služeb poskytovatele (středisko osobní hygieny, denní stacionář, senior klub).
- Úhrada vychází z času stráveného s Klientem, včetně případného převozu Klienta automobilem.

- V případě, že úkon bude zajišťován služebním vozem pečovatelské služby, bude vždy svázán s fakultativním úkonem „Použití služebního vozidla“ – viz fakultativní úkony.

C. Popis fakultativních činností

Fakultativní činnosti (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

1. Dohled nad Klientem

- Dohledem se rozumí poskytnutí Klientovi společnost na dobu, kdy je mimo domov osoba, která jinak o Klienta pečuje.
- Dohledem se také rozumí kontrola stavu Klienta v domácnosti, zda je v pořádku.

2. Použití služebního vozidla

- Jedná se o paušální jednorázový poplatek za použití služebního vozidla při poskytování úkonu doprovod.
- Částka je účtována vždy za jednu jízdu.

D. Řešení krizových situací

- V případě, že Klient neotevívá, nereaguje na telefon ani jiné pokusy o kontakt s ním, naprázdno vyznívají i dotazy u sousedů a mají-li pracovníci pečovatelské služby podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život Klienta, je o situaci informována kontaktní osoba. Nedaří-li se spojit s žádnou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat zámečníka, policii ČR (případně městskou policii) a záchrannou službu. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení, a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky na níže uvedených číslech svou možnou nepřítomnost v bytě. Veškeré náklady za takto způsobenou škodu jdou na vrub Klienta.
- Dojde-li k úrazu Klienta během výkonu péče (nebo před příchodem pečovatelky), poskytne pečovatelka neprodleně první pomoc a dle závažnosti zdravotního stavu přivolá lékařskou pomoc. Pokud Klient i přes doporučení odmítá lékařské vyšetření, vyhotoví pečovatelka o události zápis. Obsahem zápisu je, že si Klient zprávu přečetl, případně, že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním souhlasí.
- V případě **náhlého výpadku pracovníků přímé péče většího rozsahu**, zajišťují se u Klientů pouze **nezbytně nutné úkony v domácnosti** - osobní hygiena, příprava a podání stravy, donáška nákupů. Všichni Klienti, jichž se toto omezení dotkne, jsou o situaci informováni pověřeným pracovníkem a ve spolupráci s nimi hledá sociální pracovník/vedoucí pracovník nejoptimálnější řešení, aby se krizová situace v organizaci dotkla Klientů co nejméně.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PEČKY

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

E. Kontaktní údaje:

Základní informace o poskytované službě, objednání nákupu, pochůzky, doprovodu, nahlášení hospitalizace či nepřítomnosti Klienta v bytě, objednání do střediska osobní hygieny (volat v pracovní dny od 7:00 do 15:30):

Pečovatelky – kancelář: 321 785 468
Pečovatelky – mobil: 720 467 607

Podrobné informace o poskytované službě, základní sociální poradenství:

Sociální pracovník:
mobil: 797 977 088
e-mail: ciglerova@pspecky.cz

Podrobné informace o poskytované službě, základní sociální poradenství, pochvaly, připomínky, stížnosti:

Ředitelka:
mobil: 606 383 866
e-mail: cermakova@pspecky.cz

Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti od 1.4.2023; k tomuto dni se ruší platnost/účinnost Pravidel předešlých.

V..... dne.....

V Pečkách dne.....

.....
(podpis Klienta)

.....
(podpis Poskytovatele)