Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby

I.
Základní pojmy

Klient: osoba, které je pečovatelská služba poskytována
Poskytovatel: Centrum sociální péče města Ústí nad Orlicí
Pracovník: pracovník v sociálních službách neboli pečovatelka, v případě nedostatku pracovníků se může jednat i o zastupující sociální pracovnici nebo vedoucí pečovatelské služby

II.
Místo a čas poskytování pečovatelské služby

1) Terénní pečovatelská služba je ve všední dny poskytována od 6.30 do 20.00 hod.; v sobotu, neděli a svátek od 7.00 do 20.30 hod.

2) Ambulantní pečovatelská služba je poskytována pouze ve všední dny od 6.30 do 15.00 hod.

III.
Základní podmínky pro poskytování pečovatelské služby

1) Klient je povinen **vytvořit nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečné poskytnutí pečovatelské služby**:

- domácí zvíře/zvířata v přítomnosti pracovníka zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pečovatelky zvířetem
- nekouřit po dobu přítomnosti pracovníka a poskytování péče
- poskytnout funkční spotřebiče (např. vysavač) nebo jiné prostředky na úklid (smeták, mop, hadr, atd.)
- dle doporučení pečovatelské služby pořídit např. zvedací zařízení, elektricky polohovatelné lůžko nebo alespoň dostatečně vysoké lůžko, hrazdičku k lůžku
- zajistit dostupnost lůžka ze tří stran

Pokud nejsou tyto podmínky zajištěny, pracovník může úkon odmítnout provést.

2) V případě nepřítomnosti klienta v termínu, kdy má s pečovatelskou službou sjednaný úkon, je klient povinen toto ohlásit zaměstnancům pečovatelské služby. **Klient si může odhlásit nasmlouvaný úkon ve všední dny minimálně den dopředu do 8.00 hodin.**

3) Pokud nemůže být úkon poskytnut ve sjednaném termínu, automaticky se poskytnutí úkonu přesouvá na další sjednaný termín.

4) V případě zástupu pracovníků (důvody: nemoc, školení, čerpání dovolené, nedostatek pracovníků, chřipková epidemie...), zajistí zastupující pracovník pouze nezbytně nutné úkony (jako

je osobní hygiena, podání jídla, nákupy,...). Zbylé úkony (jako je praní prádla, úklid domácnosti) se přesunou po dohodě s klientem na jiný termín nebo je dle možností služby zajistí jiný pracovník.

5) V případě náhlých krizových situací (ledovka, autonehoda) mohou být úkony zrušeny a budou provedeny v nejbližším možném termínu.

6) Každý pracovník má vypracovaný časový harmonogram s péčí u klientů. Pokud dojde k prodlevě sjednaného času, může se jednat o náhlé řešení krizové situace u jiného klienta, kdy je přednější ochrana života! Pečovatelská služba má územní působnost v rámci města Ústí nad Orlicí a to včetně jeho přilehlých částí a ve spádové oblasti Ústí nad Orlicí.

7) S každým klientem probíhá individuální plánování. Individuální plán slouží k plánování průběhu poskytování pečovatelské služby. Individuální plánování zajišťují sociální pracovnice a pečovatelky.

IV.
Úhrada za poskytnutí pečovatelské služby

1) Pokud klient sjednaný úkon neodhlásí a je v době jeho poskytnutí nepřítomen, platí úhradu ve výši, jako kdyby mu byl úkon poskytnut.

2) Pečovatelská služba může být poskytována bezplatně. Okruh osob, kterým může být poskytována pečovatelská služba bez úhrady, je vymezen v zákoně o sociálních službách. Nárok je potřeba prokázat příslušným potvrzením.

V.
Poskytnutí klíče od bytu klienta pečovatelské službě

1) Převzetí klíče od bytu klienta se uskutečňuje na základě zjištění sociální pracovnicí pouze v rizikové situaci, kdy je nutné přijmout opatření ke zmenšení rizika na přijatelnou míru. U klientů pečovatelské služby se jedná zejména o zdravotní rizika (hrozí upadnutí, uklouznutí, záchvaty provázející onemocnění klienta, imobilní klient, neslyšící klient, apod.).

2) Klient musí s tímto předáním klíče vždy souhlasit. Klient stvrzuje předání klíče svým podpisem na tiskopisu "Poskytnutí klíče od bytu Pečovatelské službě". Rovněž pracovník, který bude docházet do jeho domácnosti a vykonávat sjednané úkony.

3) Klíč je uložen v trezoru na denní místnosti pracovníků. Pracovník za klíč ručí a pokud klíč již nepotřebuje, je povinen jej proti podpisu vrátit klientovi nebo jeho rodině.

4) Pracovník vždy před příchodem do bytu klienta zazvoní a to i v případě, kdy má klíč. Důvodem je, aby klient o pracovníkovi věděl. Pracovník čeká na vyzvání klienta, že může odemknout a vejít do domácnosti.

5) V případě dlouhodobé nepřítomnosti klienta (LDN, hospitalizace v nemocnici) se klíč od bytu vrací ke koordinátorce pečovatelské služby, která jej uloží do trezoru ve své kanceláři.

VI.
Návštěvy pracovníků PS v domácnosti klienta

1) Klienta v domácnosti kromě klíčové pracovnice, navštěvují sociální pracovnice při přehodnocení individuálního plánu a vedoucí pečovatelské služby při kontrole, zda je péče provedena ve sjednaném rozsahu.

2) Zaměstnanci nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti.

3) Přítomnost praktikantů nebo stážistů je pouze na základě předchozího souhlasu klienta.

VII.
Podávání stížnosti

1) Stížnost je oprávněn podat kdokoli, nejen klient.

2) Klient může stížnost podat samostatně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce pro podání a vyřízení stížnosti.

3) Podáním stížnosti nebude způsobena újma tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána (záruka nestrannosti).

4) Stížnost může být podána:
- osobně v sídle organizace,
- písemně prostřednictvím schránek na stížnosti umístěných v budovách CSP města Ústí nad Orlicí,
- poštou na adresu pečovatelské služby a současně adresu poskytovatele,
- elektronicky (mailem),
- telefonicky.

5) Anonymní stížnost je prošetřena po posouzení jejího obsahu ředitelkou organizace. Pokud je anonymní stížnost vhozená do schránky na stížnosti, je její řešení poté vytištěno a vyvěšeno na nástěnku v domě, kde byla do schránky vhozena. Pokud přijde anonymní stížnost poštou, je možné její řešení zveřejnit na webových stránkách organizace.

6) Stížnosti na pečovatelskou službu může přijmout:
- pečovatelka (předá koordinátorce),
- sociální pracovnice (předá koordinátorce),
- koordinátorka pečovatelské služby,
- ředitelka organizace.

Pokud se stěžovatel obrátí se svojí stížností na provozní/řadový personál, je odkázán do kanceláře koordinátorky nebo ředitelky.

7) Vyřizovat a rozhodovat o přijatém opatření může koordinátorka pečovatelské služby nebo ředitelka organizace. Vyrozumění o stížnosti může provést koordinátorka nebo ředitelka organizace.

8) Každá stížnost je evidována v sešitě stížností u koordinátorky pečovatelské služby, kde je přiložená kopie s odpovědí na danou stížnost.

9) Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 28 dnů od jejího podání.

10) **Stížnosti netýkající se poskytování pečovatelské služby:**

Stížnosti týkající se kvality bytů, závad, oprav v bytech zvláštního určení (dříve domy s pečovatelskou službou), není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji správci těchto objektů. V domě Na Pláni 1343 řeší opravy a údržbu obytných jednotek vedení organizace.

Stížnosti týkající se kvality úklidu v domech s byty zvláštního určení není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji subjektu zajišťující úklid.

Sousedské spory si řeší klienti sami mezi sebou. Pokud však nedojde ke vzájemné dohodě a vyřešení sporu, doporučujeme obrátit se dle druhu sporu na správce objektu nebo vlastníka objektu, v krajním případě na Městskou Policii nebo Policii České republiky.

11) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením a posouzením žádosti, může se dál obrátit na nadřízené orgány nebo další instituce:

- Městský úřad Ústí nad Orlicí, vedoucí odboru sociálních služeb, Dělnická 1405, 561 02 Ústí nad Orlicí, email: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512
- Krajský úřad v Pardubicích, vedoucí odboru sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, helena.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175
- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: +420 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz, tel.: +420 257 221 141, 257 221 142

Změna kontaktů vyhrazena. Kontakty uvedené výše jsou platné v době vydání těchto Vnitřních pravidel.

VIII.
Přijímání darů

1) Pracovníci mohou od klientů nebo rodinných příslušníků přijmout **pouze drobnosti** jako je např. květina, čokoláda, chlebíček nebo zákusek, bonbón, uvařená káva a další drobnosti tohoto charakteru. Hodnota takového daru může být však nejvýše do 100 Kč.

Přijetí finanční hotovosti od klientů je pro pracovníky nepřijatelné.

2) Příjem jakéhokoliv daru nezaručuje a nepřináší privilegia v poskytování pečovatelské služby.

IX.
Výskyt infekčního či parazitálního onemocnění v domácnosti klienta

1) Při podezření či zjištění výskytu infekčního či parazitálního onemocnění v domácnosti klienta má pečovatelská služba povinnost toto neprodleně oznámit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví (krajská hygienická stanice = KHS). Tento orgán následně doporučí, případně nařídí protiepidemická opatření k zabránění šíření infekčního onemocnění.

2) Povinnost hlásit infekční onemocnění má i klient.

3) Po dobu, než pomine riziko přenosu, bude pečovatelská služba zajišťovat pouze nezbytné úkony (např. nákupy, dovoz obědů), pokud toto bude možné v souladu s nařízením KHS.

X.
Nahlížení do dokumentace, ochrana osobních údajů

1) Klient má právo nahlížet do dokumentace, kterou o něm pečovatelská služba vede. V případě osob s omezenou svéprávností může do dokumentace nahlížet soudem určený opatrovník nebo zástupce (týká se pouze dokumentace, která se vztahuje přímo k zastupovanému klientovi).

2) Možnost nahlížet do dokumentace je ve všední dny od 7.00 do 15.00 hod, nejlépe po předchozí telefonické domluvě.

3) Dokumentace klientů se řídí a je v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními předpisy pečovatelské služby v oblasti ochrany osobních údajů.

4) Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

XI.
Podrobnosti k poskytování konkrétních úkonů

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Obsah:

- otevření jídlonosiče
- přendání jídla z jídlonosiče na talíř
- nakrájení stravy
- nalití nápoje do sklenice, hrníčku
- dochucení jídla, dle přání klienta
- pomoc s konzumací, s podáním jídla

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Obsah:

- příprava oblečení
- oblékání a svlékání oděvu / obuvi
- přidržení oděvu při oblékání / svlékání
- zapínání a rozepínání knoflíků, zipů,…
- obouvání a zouvání obuvi
- nasazování a upínání protéz a ortopedických pomůcek

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Obsah:

- doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu – klient se drží pracovníka
- doprovod klienta formou nepřímého doprovodu – pracovník otvírá a zavírá dveře a slovními pokyny směřuje klienta
- denní kontroly klienta (i několikrát za den)
- pomoc při dodržování denního režimu, připomenutí užití léků předepsaných lékařem v dávkovači (pracovník léky do dávkovače nepřipravuje, léky připravuje rodina nebo ošetřovatelská péče)

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Obsah:

u částečně mobilního klienta:

- pomoc při: zvedání / vstávání z vozíku, přidržení klienta, přesedání klienta na vozík, přistavení a uklizení vozíku

u zcela imobilního klienta:

- úkon je poskytován pouze za pomoci druhé osoby - druhý pracovník nebo rodinný příslušník; pro poskytnutí úkonu musí být vytvořeny vhodné podmínky - např. pořízení zvedacího zařízení, elektricky polohovatelného lůžka nebo zvýšeného lůžka, hrazdičky na lůžku, dostupnost lůžka ze tří stran - viz článek III.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

5. Pomoc při úkonech osobní hygieny

- Koupel nebo sprchování je uskutečněno ve středisku osobní hygieny nebo v domácnosti klienta.
- Mycí krémy, tělové krémy, ochranné masti jsou používány dle přání klienta nebo dle doporučení lékaře.

Obsah:

- umytí a následné osušení obličeje a rukou, zubní hygiena, péče o zubní protézu, výměna inkontinenčních pomůcek

Koupání, sprchování klienta v domácnosti

- Úkon je v domácnosti poskytován pouze tehdy, pokud lze zajistit bezpečné prostředí pro provedení úkonu.
- Pokud je vana v domácnosti klienta přístupna pouze z jedné strany, je doporučeno z bezpečnostních důvodů koupání ve středisku osobní hygieny.
- U částečně pohyblivých klientů lze tento úkon provést s pomocí druhé osoby - druhý pracovník nebo rodinný příslušník.
- U těžce imobilních klientů lze zajistit mytí klienta i na lůžku. V tomto případě je vyžadována pomoc druhé osoby - druhý pracovník nebo rodinný příslušník.

Obsah:

- pomoc se svlékáním
- napuštění vany, puštění vody
- pomoc do/z vany nebo sprchy
- umytí obličeje
- mytí rukou a nohou, oblasti hrudníku a břicha
- mytí intimních partií - provádí klient sám; pokud není schopen, pomáhá pracovník
- opláchnutí celého těla, osušení (osušení intimních partií provádí klient sám; pokud není schopen, pomáhá pracovník)
- použití krémů nebo mastí
- pomoc s oblékáním

Koupání, sprchování klienta ve středisku osobní hygieny

- Ve středisku úkon nelze zajistit u imobilního klienta, pokud není k dispozici zvedací zařízení.
- Obsah je stejný jako výše.

6. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Obsah:

- umytí vlasů (v umyvadle/ společně s koupáním)
- vysoušení vlasů fénem
- učesání vlasů, nezahrnuje stříhání vlasů
- základní péče o nehty je jen základní ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta
- pokud z jakékoli nejistoty z provedení úkonu (diabetes, užívání léků na ředění krve, špatný stav nástrojů) není vhodné úkon provádět, zprostředkujeme služby pedikérky
- poskytnutí tohoto úkonu je možné pouze s poskytnutím úkonu pomoc při úkonech osobní hygieny

7. Pomoc při použití WC

Obsah:

- pomoc při sundání vrchního oblečení a spodního prádla nebo plenkových kalhotek / plen
- pomoc s usedáním na toaletní mísu / křeslo, přidržení
- pomoc při vstávání
- vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek
- oblečení spodního prádla, vrchního oblečení
- u použití toaletního křesla – vynesení, umytí a dezinfekce nádoby

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

8. Zajištění stravy odpovídající věku, racionální výživě a potřebám dietního stravování, Dovoz jídla

- Úkon je vždy spojen s kontaktem klienta a podáním jídla na talíř (toto platí pouze pro smlouvy uzavřené od 1. 8. 2019).
- Pokud klient nepotřebuje toto podání jídla na talíř, je odkazován na komerční služby.
- Je stanovena pevná trasa rozvozu (dovážka obědů probíhá od 10.00 do 13.00 hod.), klient si nemůže vybrat dobu dovážky stravy.
- Strava ("oběd") zahrnuje polévku, hlavní jídlo, popřípadě kompot, ovoce, salát.
- Vozí se diety – žlučníková (č. 4), šetřící/diabetická (č. 9/4), diabetická (č. 9).
- Úhrada je účtována následovně: 1 oběd = 1 úkon.
- V odůvodněných případech může klient odebrat 2 obědy (poté jsou mu účtovány jako 2 úkony).

Obsah:

- obsah jídlonosiče kontrolují pracovnice - zda odpovídá objednávce klienta
- zakrytí víčky po naplnění jídlonosiče stravou
- vložení do termonádob a uzavření termonádob
- umístění dle rozpisu do jednotlivých vozů a příprava na rozvoz ke klientům
- donáška klientovi do bytu, výběr s klientem z jídelního lístku (dle potřeby klienta)
- odnesení prázdného jídlonosiče s připravenou cedulkou na další den
- odvoz do jídelny k převzetí jídlonosičů

Zapůjčení termonádoby:

- V případě zapůjčení termonádoby je klient povinen o termonádoby pečovat tak, aby nedošlo k jejich poškození a používat je pouze pro potřeby úkonu dovozu jídla pečovatelskou službou.
- Klient je povinen obal termonádob chránit před horkými spotřebiči a obal i vnitřek termonádoby udržovat v čistotě.
- Dojde-li k poškození nebo ztrátě termonádob je Klient povinen uhradit Poskytovateli pořizovací cenu, která činí 1000,- Kč za jeden kus.

10. Pomoc při přípravě jídla a pití

Obsah:

- klient si připravuje jídlo a pití sám
- pracovnice pouze vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které klient sám nezvládne (přenést horkou polévku, zcedit brambory, vyndat plech z trouby apod.)

11. Příprava a podání jídla a pití

Obsah:

- pracovnice stravu sama vaří ze surovin z klientovy domácnosti
- tento úkon se provádí pouze tehdy, nelze-li stravu zajistit jinak
- pracovnice poté podává stravu klientovi

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

12. Běžný úklid a údržba domácnosti

- Úklidové prostředky poskytuje klient, včetně funkčního vysavače, smetáku, mopu, atd.

Obsah:

- vytření podlahy, zametení podlahy, vysávání, utření prachu
- mytí nádobí, utření a uklizení nádobí, úklid WC a koupelny
- vynesení odpadků a výměna sáčku v odpadkovém koši
- urovnání a úklid nákupu, převlečení ložního prádla, rozestlání nebo ustlání lůžka, žehlení prádla (v případě, že si klient pere prádlo sám), zalévání květin

Neprovádíme:

- Úklid při návštěvě příbuzných u klienta, která je delší jak 2 dny.
- Mytí a klepání větších koberců (provádí úklidová firma).
- Odsouvání skříní, pohovky, obývací stěny.
- Úklid ve společné domácnosti klienta a rodiny – byty.
- Úklid zvířecích exkrementů v bytě (pokud majitel není nemocen).
- Opravy domácích spotřebičů (výměna žárovek, opravy šňůr, zásuvek apod.).
- Úklid pokud spotřebiče v domácnosti klienta nejsou v pořádku (pracovnice může úklid odmítnout).
- Úklid v celém rodinném domě, kde klient bydlí – úklid se provádí pouze v prostorách, které klient skutečně obývá (v ostatních prostorách může úklid zajistit úklidová firma, na kterou dáme kontakt).
- Nestěhujeme ani neprovádíme montáž nábytku.

13. Mimořádný úklid - pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

Pečovatelská služba pouze zprostředkovává kontakty na komerční úklidové služby.

Obsah:

- velký sezónní úklid, úklid po malování, mytí oken, mytí společných prostor

14. Donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva

Obsah:

- donáška vody - max. 8 litrů nebo 1 kbelík, donáší se voda nezbytná pro vaření, opláchnutí nádobí, provedení základní hygieny
- topení v kamnech včetně donášky topiva - rozdělání ohně v kamnech, donáška topiva do domácnosti (nejvíce 8 kg jedna várka), vynesení popela a základní vyčištění kamen; neprovádíme: skládání uhlí, štípaní dřeva, vymetání a čištění komínů!

15. Nákupy

Pečovatelská služba provádí nákupy pouze pro klienty pečovatelské služby, nikoliv pro jejich příbuzné!

Obsah:

- klient si připraví písemný seznam nákupu nebo mu s tímto seznamem pomůže pracovník
- klient poskytne pracovníkovi hotovost na nákup
- po nákupu pracovník s klientem provede vyúčtování hotovosti včetně doložení účtenky a vrátí klientovi zbytek hotovosti

Mimořádně velký nákup je vždy na základě předchozí domluvy s pracovníkem. Důvodem je, aby pracovník mohl počítat s větší časovou rezervou. Do tohoto nákupu patří převážně nákupy spotřebního zboží - drobný nábytek, elektrospotřebiče, ošacení, vybavení do domácnosti.

16. Pochůzky

Obsah:

- vyřízení různých záležitostí klienta – vyzvednutí receptů u lékaře, v lékárně, záležitosti na poště, MěÚ a dalších institucích
- klient poskytne pracovníkovi případnou hotovost na zajištění pochůzky
- po úkonu pracovník s klientem provede vyúčtování hotovosti včetně doložení účtenky a vrátí klientovi zbytek hotovosti

17. Praní a žehlení ložního/osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Praní prádla je spojeno s kontaktem klienta - klient předá pracovníkovi znečištěné prádlo.

Obsah:

- prádlo k vyprání se doveze nebo donese v igel. pytlích nebo taškách
- klient na vyprání svého prádla poskytne prací prášek, škrob, aviváž
- množství se počítá dle počtu kg suchého prádla - min. účtovaná částka je za 1 kg suchého prádla
- po usušení pracovnice prádlo vyžehlí a vloží do čistých igel. pytlů a odveze ke klientovi, nebo vyžehlené prádlo odnese pracovnice v koši přímo klientovi

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

18. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Uskutečňuje se autem pečovatelské služby nebo pěšky.

Obsah:

- doprovod na úřady, k lékaři, na nákupy, na poštu, do banky, na kulturní nebo zájmové aktivity, do střediska osobní hygieny, do provozoven veřejných služeb a zpět
- o úkon je nutné zažádat s dostatečným časovým předstihem (nejméně 1 týden dopředu)

19. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

Obsah:

- doprovod k lékaři, do školy
- o úkon je nutné zažádat s dostatečným časovým předstihem (nejméně 1 týden dopředu)

XII.
Závěrečná ustanovení

1) Tato Vnitřní pravidla doplňují povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.

2) Pečovatelská služba má právo změnit tato Vnitřní pravidla. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel souvisejících s poskytováním sociálních služeb a při změně provozních a kapacitních možností pečovatelské služby.

3) Klient prohlašuje, že byl s těmito Vnitřními pravidly seznámen a je zavázán tato Vnitřní pravidla dodržovat.

4) Tato Vnitřní pravidla jsou platná od 1. 8. 2019 a nahrazují předchozí Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, která tvořila přílohu Smlouvy.

..... Mgr. Radka Vašková,
podpis klienta ředitelka

.....
podpis opatrovníka nebo zástupce