

# Vnitřní pravidla pečovatelské služby



## Základní informace

Pečovatelská služba (dále jen PS) zajišťuje v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., péči občanům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. PS odporuje samostatný způsob života uvedené skupiny uživatelů služeb tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve vlastním domácím prostředí, podporovat zachování vlastního životního stylu bez přerušování sociálních a společenských vazeb, s ohledem na individuální potřeby uživatelů a na zachování jejich důstojnosti a soukromí.

### Službu nemůžeme poskytovat v případě:

- že zdravotní stav zájemce o službu (uživatele) vyžaduje akutní hospitalizaci
- zájemce o službu (uživatel) není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služby
- zdravotní stav zájemce vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči
- pokud má zájemce specifické potřeby a požadavky, které nemůže poskytovatel splnit
- jestliže nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované sociální služby
- zájemce žádá o službu, kterou nenabízíme
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

### Zásady služby

- respektování individuálních potřeb uživatelů
- využívání přirozené sociální sítě uživatele - zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta
- poskytování služeb v takové rozsahu, aby platila zásada "Tak soběstačný, jak jen je možné, tolik péče, kolik je nutné."
- respektování individuálních potřeb uživatelů
- svobodné rozhodování uživatele o využití služeb nebo jejich prvků, o jejich změně a ukončení
- využívání přirozené sociální sítě uživatele - zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta
- respektování osobnosti a lidských práv, zachování lidské důstojnosti, rovný přístup ke všem klientům
- profesionalita poskytovaných služeb odpovídají požadavkům na odbornou způsobilost

## 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 uživatele využívající službu sociální péče, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelské služby.

## Pečovatelská služba je dostupná

Pečovatelská služba (dále jen PS) je poskytována v čase vymezeném pro tuto službu formou terénní služby v domácnostech uživatelů. Úkony pečovatelské služby se poskytují každý den – od pondělí do neděle v době **od 6,00 do 22,00 hodin** po celém území okresu Třebíč. Individuálně lze nasmlouvat nad rámec těchto hodin je **služby** pro klienty používající tzv. SOS tlačítko.

## Služba se poskytuje

- na základě šetření sociální pracovnící, kdy podle zákona zkoumáme potřebnost poskytnutí konkrétního úkonu u uživatele,
- podle Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby uzavřené písemně mezi PS a uživatelem služby, detailně domluvené a zapsané v rámci individuálního plánování.
- prostřednictvím pracovníků v sociálních službách (pečovatelek) či sociální pracovnice
- za úhradu dle platného ceníku.

Se zájemcem se nejprve projednají jeho požadavky a očekávání, seznámíme jej s možnostmi a podmínkami poskytování pečovatelské služby, včetně cen za jednotlivé požadované úkony. Pokud zájemce o PS nepobírá příspěvek na péči, seznámíme jej s podmínkami, za kterých si může o tuto dávku požádat.

## Individuální plánování

Se zájemcem se nejprve projednají jeho požadavky a očekávání, seznámíme jej s možnostmi a podmínkami poskytování pečovatelské služby, včetně cen za jednotlivé požadované úkony. Rozsah, četnost a čas služeb je sjednán s uživatelem individuálně na základě Návrhu na zavedení péče a vstupního individuálního plánu a vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Individuální plán o průběhu poskytování služby s uživatelem zpracovává sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem (tj. pečovatelkou, která bude sjednané úkony s uživatelem plánovat, hodnotit, domlouvat). Pokud je to možné, zapojíme do plánování také rodinu uživatele. Průběh služby klíčový pracovník či sociální pracovník s uživatelem pravidelně hodnotí min **2x ročně** nebo **při změně** zdravotního či sociálního stavu uživatele, který vyžaduje také změnu v rozsahu a způsobu poskytování sociálních služeb. Pokud uživatel požaduje v odůvodněných případech odhlášení sjednaného pravidelného úkonu, je povinen toto oznámit nejpozději **3 dny předem**.

## Rozsah poskytování pečovatelské služby

pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

### A. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

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

### B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- 1) Pomoc při úkonech osobní hygieny
- 2) Pomoc při základní péči o vlasy
- 3) Pomoc při základní péči i nehty
- 4) Pomoc při použití WC

### C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- 1) Donáška jídla
- 2) Pomoc při přípravě jídla a pití
- 3) Příprava a podání jídla a pití

### D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- 1) Běžný úklid a údržba domácnosti

- 2) Údržba domácích spotřebičů
- 3) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (například sezónního úklidu, úklidu po malování)
- 4) Donáška vody
- 5) Běžné pochůzky
- 6) Nákupy
- 7) Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- 8) Praní a žehlení ložního prádla
- 9) Praní a žehlení osobního prádla

#### E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- 1) Doprovod k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět

#### F. Fakultativní činnosti pečovatelské služby

- 1) Přeprava autem k lékaři nebo do zdravotnického zařízení vozem provozovaným poskytovatelem
- 2) Dohled nad dospělým občanem, návštěva, kontrola.

## **Omezení poskytování úkonu**

Pečovatelská služba si vyhrazuje právo omezit poskytnutí úkonu dle Smlouvy o poskytnutí PS pouze a jen na nezbytnou dobu z nepředvídatelných důvodů (náhlá nemoc více pečovatelek, porucha vozidla, stav nouze u jiného uživatele apod.) V těchto případech je uživatel informován o této skutečnosti co nejdříve podle domluvy telefonicky osobně či na kontakt, který uvedl pro komunikaci například s rodinou.

## **Změna při poskytování úkonů**

V případě potřeby dlouhodobě změnit dohodnutý úkon (pominul důvod poskytovat daný úkon, je třeba přidat nový úkon či změnit jeho obsah), děje se tak na základě domluvy s klíčovým pracovníkem či sociální pracovnící. Do osmi dnů od vzniku změny dochází podle charakteru změny k písemné úpravě individuálního plánu uživatele nebo ke změně smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (písemným dodatkem). Uživatel pečovatelské služby informuje pečovatelku o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby buď telefonicky, nebo osobně a to do tří dnů ode dne, kdy se dozvěděl o okolnostech majících vliv na tuto změnu. Výše uvedené ustanovení neplatí v případě, že Uživatel z vážných důvodů, které nemohl ovlivnit ani předpokládat, tak nemohl učinit.

Poskytovatel pečovatelské služby včas informuje Uživatele o změnách:

- v poskytování pečovatelské služby,
- cen za úkony pečovatelské služby,
- personálních,
- rozsahu poskytování pečovatelské služby.

## **Výše úhrady**

za úkony pečovatelské služby je stanovena v Ceníku pečovatelských úkonů. Při změně ceníku pečovatelských úkonů je uživatel se změnou seznámen před nabytím jeho účinnosti. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady za úkon se poměrně krátí se zaokrouhlením na 5 minut, nejméně však na 15 minut součtu úkonů při jedné návštěvě.

Úkony pečovatelské služby, které se poskytují za úhradu, jsou uvedeny v ceníku pečovatelské služby v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona

o sociálních službách. K jednotlivé návštěvě u klienta je účtována položka „Čas potřebný k zajištění úkonu“, který je stanoven ve výši 130 Kč za hodinu a je účtován podle skutečně spotřebovaného času.

#### Pečovatelská služba se poskytuje v zákoně vymezených případech bez úhrady:

- účastníkům odboje
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců;
- osobám, 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, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců;
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách zde uvedených starším 70 let.

Výše uvedené skutečnosti musí být doloženy při podání žádosti.

### **Uživatel je povinen**

- Uživatel je povinen zpřístupnit domácnost pro poskytování služeb. Pro řádné zajištění výkonu pečovatelské služby je v odůvodněných případech uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Klíč je zapůjčen na základě písemného souhlasu uživatele. Evidenci zapůjčených klíčů a jejich bezpečné uložení zajišťuje vedoucí pečovatelské služby.
- Uživatel je povinen zajistit nezbytné pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které zaměstnanci používají, (např. vysavač, vařiče apod.) musí být bez závad, a to buď v záruční době či s revizí spotřebiče.
- Uživatel je povinen zajistit i terén, tzn.: odstraní možné překážky, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti za účelem poskytnutí služby (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu...), v domácnostech, kde se chová pes, zajistí uživatel bezpečnost pečovatelky při poskytování úkonů např. uzavřením psa do jiné místnosti.
- Uživatel je povinen nahlásit veškeré změny důležité pro poskytování pečovatelské služby, a to pečovatelce, sociální pracovníci nebo přímo vedoucí pečovatelské služby, osobně, telefonicky, písemně či elektronicky. (zejména změnu bydliště, změnu zdravotního stavu, poruchy zařízení v domácnosti, se kterými dochází zaměstnanci do styku při poskytování úkonu apod.)
- Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit a pečovatelská služba je oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů (jedná se zejména o koupání, příp. další). Stejně tak je uživatel povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost.
- Uživatel je povinen zajistit kontaktní osoby, které jsou: informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevívá, je s nimi dohodnut další postup a vyrovnají vzájemné pohledávky,

např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

## **Kontaktní osoby**

Každý klient uvede při sjednávání péče alespoň dvě osoby, tzv. kontaktní, kterým je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb a to v rozsahu, v jakém dal klient písemný souhlas.

Kontaktní osoby jsou ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví.

Kontaktní osoby jsou také 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. Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je toto zaneseno v jeho osobní kartě.

## **Vstup do domácnosti uživatele, nakládání s klíči uživatele**

- Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.
- Uživatel může poskytovateli zapůjčit klíč od bytu v případě, že mu jeho zdravotní stav nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- Poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění úkonů pečovatelské služby.
- Uživatel předává klíče poskytovateli na základě písemného souhlasu k užívání klíčů.
- V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- O zapůjčení klíčů je vystaveno písemné potvrzení, originál zůstává poskytovateli, kopii obdrží uživatel.
- V případě předem nahlášené hospitalizace nebo pobytu mimo domácnost uživatele je klíč uživateli vrácen. V případě, že je uživatel náhle hospitalizován a nemůže klíč převzít, je klíč uložen v trezoru v kanceláři poskytovatele.
- Klíče klientů, si pracovníci vyzvedávají na začátku pracovní doby v kanceláři společnosti a po skončení pracovní doby je odevzdávají zpět trezoru.

## **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.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktním osobám, které klient uvedl a souhlasil s informovaností
- příslušnému odboru sociální péče a Úřadu práce
- ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb
- ošetřujícímu lékaři
- orgánům činným v trestním řízení

Ostatní údaje, např. telefonní číslo klienta nebo jeho kontaktní osoby, je poskytovatel oprávněn sdělit pouze orgánům činným v trestním řízení. V případě, že tyto údaje vyžaduje některý jiný z výše uvedených subjektů, je od klienta vyžádán souhlas.

## **Řešení situace možného ohrožení života klienta**

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci PS mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy a pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. 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 v kanceláři PS možnou nepřítomnost.

S vnitřními pravidly je seznámen každý uživatel pečovatelské služby a ty tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování pečovatelské služby uzavřené mezi společností DIANA TŘEBÍČ, o.p.s. a uživatelem pečovatelské služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu vnitřních pravidel.

.....  
Uživatel:

.....  
Poskytovatel: