



Seniorcentrum POHODA

Pečovateľská služba Pohoda

Ruská 292/2A, 417 03 Dubí 3 - Pozorka

Tel.: +420 471 212 009, +420 777 66 55 59

E-mail: info@seniorcentrum-pohoda.cz WWW: www.seniorcentrum-pohoda.cz

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Vypracovala: Bc. Pavla Šulcová

Schválil: ředitelka Hana

Zeithammerová

Úvod

Vážená paní, Vážený pane,

v případě, že máte zájem o poskytování pečovatelské služby (dále jen PS) dovoluji, abychom Vás seznámili s podmínkami:

- **jak se stát uživatelem této služby**
- **jaká jsou vnitřní pravidla pro poskytování PS**
- **Jednání se žadatelem o službu, sepsání smlouvy**

Žadatel může Pečovatelskou službu kontaktovat přímo v kanceláři PS na adrese Ruská 292, Dubí - telefonicky, emailem nebo prostřednictvím osoby blízké či jiné fyzické osoby.

Na základě předešlého rozhovoru Vás sociální pracovník navštíví v domácnosti. Při tomto jednání je **vždy nutná přítomnost žadatele** o službu. Při jednání se zjišťuje sociální situace žadatele a poskytuje se základní sociální poradenství, pro řešení nepříznivé sociální situace. Jednání se mohou účastnit také rodinní příslušníci nebo osoby blízké. Za

žadatele, který je omezen v příslušných právních úkonech, sjednává službu opatrovník. V případě, že budete splňovat kritéria pro zavedení pečovatelské služby, předá Vám sociální pracovník písemnou žádost.

K vyplněné žádosti je nutné předložit občanský průkaz. Žadatel poskytne kontakty na osoby blízké a svého obvodního lékaře a to z důvodu zajištění pomoci při řešení nouzové nebo havarijní situace.

Po předchozí domluvě může sepsání žádosti se zájemcem o službu proběhnout také v sídle organizace Dubí, Ruská 292.

Sociální pracovník s Vámi sestaví plán péče na základě Vašich přání a potřeb a dohodne s Vámi potřebný rozsah služby. Při jednání Vám sociální pracovník předá informace, které souvisí s:

- rozsahem poskytované služby
- úhradou za poskytovanou službu a obědy
- odhlašováním a přihlašováním služby a obědů
- právem na podání stížnosti

Na závěr jednání se s Vámi sociální pracovník dohodne na termínu předání vypracované smlouvy, zavedení služby a představení klíčového pracovníka.

Pokud něčemu nebudete rozumět, zeptejte se sociálního pracovníka, který je kompetentní k poskytování podrobných informací o PS.

- **Zapůjčení klíčů**

Jestliže je pro Vás obtížné otevírat dveře našim pracovníkům, můžete nám svěřit klíče od vchodu, domu či bytu. Klíče od Vás převezmeme na základně předávacího protokolu, který bude při předání podepsán pracovníkem PS. Tyto klíče budou řádně zabezpečeny v uzamykatelné místnosti sociální pracovnice v uzamykatelné skřínce.

- **Individuální plánování**

PS poskytuje službu na základě Vašich individuálních přání a potřeb. Naše služba Vás vnímá jako *rovnocenného partnera*, který se podílí na plánování služby.

Při dojednávání služby si s klíčovým pracovníkem na základě Vašich přání a potřeb stanovíte osobní cíl. Společně s Vámi bude službu plánovat a hodnotit Váš *klíčový pracovník*. Tento pracovník bude prostředníkem mezi Vámi a ostatními pracovníky PS.

Případné změny ve Smlouvě s Vámi projedná sociální pracovník, který ochotně přijde do Vaší domácnosti.

- **Obědy**

Uživatel zodpovídá za čistotu a kompletní stav jídlonosičů. Nádoby jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu jídla na vařiči ani v mikrovlnné troubě.

Obědy odebíráme v kuchyni Seniorcentra Pohoda, obědy si může klient zajistit i sám.

Jestliže budou jídlonosiče s obědem na Vaše přání umístovány do volně přístupných míst (chodba, schodiště apod.), jste za toto rozhodnutí odpovědni.

- **Úkony péče**

Posláním PS je napomáhat uživatelům k udržení soběstačnosti, aby mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí. *Úkolem našich pracovníků je Vám pomáhat zvládat takové úkony, které již z důvodu snížené soběstačnosti nebo nepříznivého zdravotního stavu sami nezvládnete.*

- **Úhrada za poskytnutou službu a obědy**

Pro všechny uživatele je stanovena jednotná cena za službu dle Výše úhrad, výjimku tvoří pouze skupiny, které jsou vymezeny Zákonem č.108/2006 v platném znění dle §75 odstavec 2 (je nutné doložit doklady).

Ceny za službu jsou počítány na základě skutečně spotřebovaného času. Účtování začíná vstupem pečovatelky

do Vaší domácnosti a končí jejím odchodem po provedení sjednaných úkonů (pečovatelka má právo se přezout a převléknout).

Finanční hotovost za službu nebo obědy bude vybrána sociálním pracovníkem PS na základě podepsané a orazítkované stvrzenky, která slouží jako doklad o zaplacení.

- **Manipulace s penězi**

V případě, že uživatel svěří pracovníkovi PS finanční obnos (nakupování, pochůzka apod.) je povinen pracovník tuto sumu

zaznamenat k seznamu potřebných věcí a klient i pracovník PS tuto částku stvrdí svým podpisem. Pracovnice vyřídí vše potřebné, přinese zpět účtenky a provede vyúčtování vzhledem k částce zaznamenané u seznamu. Vyúčtování opět stvrdí podpisem obě strany.

- **Zastupitelnost pracovníků**

Uživatel akceptuje zastupitelnost pracovníků PS. Tato výměna pracovníků je nutná, aby byl zajištěn řádný chod služby a byli uspokojeni všichni uživatelé PS.

- **Nouzové a havarijní situace**

V případě, že uživatel služby pracovníkovi PS neotevře v domluveném čase, předem si službu řádně neodhlásil a pracovník nemá k dispozici klíče od bytu, bude po 5 minutách pracovník pečovatelské služby z důvodu podezření na zdravotní potíže uživatele postupovat takto:

- Kontaktuje osoby blízké
 - Přivolá 150, 155, 156, 158

- **Stížnosti, podněty, připomínky**

Uživatel má právo si v případě nespokojenosti podat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě. Stížnost může podat písemně, anonymně, osobně nebo telefonicky na kontaktech, které jsou uvedeny na poslední stránce tohoto dokumentu. Dále můžete stížnosti sdělit kterémukoliv pracovníkovi PS, nebo také vhodit do schránky stížností, umístěné v Seniorcentru Pohoda.

Poskytovatel o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a sepíše zprávu. O výsledcích informuje uživatele do 30 dnů od podání stížnosti. V případě, že stěžovatel, s vyjádřením statutárního zástupce PS nesouhlasí a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost u:

- ***Městskému úřadu Dubí***

Ruská 264, 417 01, Dubí

-
- ***Veřejného ochránce práv:***
Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- ***Českého helsinského výboru:***
Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel: 257 003
407

- **Povinnosti uživatele**

Na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel povinen zajistit čisticí prostředky pro domácnost, pracovní pomůcky a pomůcky pro provádění osobní hygieny (mýdlo, čisticí pěny, ochranné pěny na pokožku, ručníky, vlhčené ubrousky apod.) tak, aby byly zajištěny základní hygienické normy.

V případě velmi snížené soběstačnosti je potřeba zajistit vhodné kompenzační pomůcky, upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem na Vás tj. uživatele služby, ale i pracovníky PS. Jestliže nebudou zajištěny podmínky pro bezpečnou manipulaci a péči o uživatele, může PS tyto úkony odmítnout provádět a to až do doby nápravy.

Náš odborný personál Vám velmi ochotně poskytne potřebné informace týkající se péče a pomůcek, které bude potřeba zajistit. Sociální pracovníci Vám v případě potřeby zprostředkují službu půjčovny kompenzačních pomůcek.

Uživatel je povinen v případě infekčního onemocnění (svého, či člena domácnosti) tuto skutečnost nahlásit z důvodu možnosti přenosu na pracovníky PS a rizika dalšího šíření infekce. Na základě vyjádření lékaře může být služba pozastavena.

Pracovník má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotní úkony, elektro opravy, pedikúra apod.)

V domácnosti uživatele pracovník PS používá domácí spotřebiče uživatele, pouze pokud jsou bez závad.

Uživatel by měl vytvořit podmínky pro výkon služby. V případě vlastní-li zvíře, je třeba ho zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníků PS.

- **Popis prováděných úkonů pečovatelskou službou**

Všechny vyjmenované úkony jsou poskytovány pouze na základě sjednaných úkonů ve Smlouvě s poskytovatelem služby.

Pracovník pečovatelské služby vždy respektuje tyto zásady:

- dodržuje etický kodex pracovníka v sociálních službách,
- respektuje důstojnost uživatele, individuální přístup a napomáhá uživatelům k udržení soběstačnosti, aby co nejdéle mohli žít ve svém přirozeném prostředí,

- dbá na svou bezpečnost, nepřeceňuje své síly a nevykonává odbornou práci, která není součástí jeho pracovní náplně.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** = oblékání, svlékání, výměna inkontinentních pomůcek, korzety, protézy
- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitř. prostoru** = pomoc při pohybu po bytě, chodbě
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**
- **Spolupráce při běžných úkonech sebeobsluhy** = pro případ, kdy je nutná spolupráce 2 pečovatelek
- **Pomoc při úkonech osobní hygieny** = ranní a večerní toaleta, hygiena při výměně inkontinentních pomůcek /ráno, poledne, večer/
- **Koupel v domácnosti**
- **Koupel v Seniorcentru** = koupání ve středisku osobní hygieny- bezbariérový sprchový kout
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** = úprava nehtů, stříhání a pilování – pomůcky na manikúru jsou klienta
- **Pomoc při použití WC** = údržba a vyčištění kompenzačních pomůcek /WC křeslo, podložní mísa, močová láhev pro muže/
- **Spolupráce při úkonech osobní hygieny** = pro případ, kdy je nutná spolupráce 2 pečovatelek

h

- **Donáška oběda** = donáška stravy přímo do bytu uživatele

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** = příprava a podání uvařeného oběda
- **Příprava a podání jídla a pití** = příprava snídaně, svačiny a večeře
- **Běžný úklid** = umytí a utření nádobí, úklid pracovní kuchyňské desky a jídelního stolu po podání jídla, převlékání postele, ustlání postele, praní prádla v pračce uživatele, žehlení v domácnosti uživatele, pověšení prádla, zametení nebo setření podlahy, vynesení odpadků, nachystání ložního prádla k převozu do prádelny

Údržba domácích potřebičů =

Údržba spočívá v odmražení ledniček, mrazáků, po vyklizení

potravin a jejich uklizení zpět.

Vyčištění trub a sporáků. Odstranění vodního kamene z rychlovarné konvice

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu po malování**
 - **mytí chodby** = nebytové prostory
 - **mimořádné úkony** = mytí dveří, kuchyňské linky, kachliček, umakartového jádra, radiátorů, úklid ve skříních, mytí balkónů

Neprovádíme odhrnování sněhu, čištění a klepání koberců, šamponování sedacích souprav - zajišťují úklidové firmy.

- **Donáška vody a topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, topných zařízení**

- **Běžné nákupy** = zajištění běžného nákupu potravin z nejbližší prodejny bydliště uživatele v maximální váze 6 kg/ jeden nákup
- **Zprostředkování kontaktu s institucemi** (pochůzky) = zajištění receptů, léků, pošty, inkasa, úřadů a jiné
- **Velký nákup, např. týdenní nákup různých položek v počtu nad 10 ks a je nákup proveden ve vzdálenějším obchodě, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**
- **Praní a žehlení ložního prádla, popř. drobné opravy** = váha se udává v celých kg
- **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři**
a doprovázení zpět
- **Doprovázení dospělých mimo domov (do školy, školského zařízení, k lékaři, do zdravotnického zařízení, zaměstnání, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět)**

Fakultativní úkony :

- **Dohled nad dodržováním léčebného režimu** = dohled nad užitím léků
- **Doprovod na soukromé akce** = doprava je poskytována po předchozí domluvě s poskytovatelem služby. Jede-li automobilem více klientů, je částka rozpočítána mezi ně. Klienti musí v automobilu používat bezpečnostní pásy.

Cena za dopravu je 18,-Kč za km, částka je rozpočítána mezi klienty.

- **Možnost využití tlačítka SOS 12 hod denně** = klienti mají ve svých bytech k dispozici SOS tlačítko, které mohou v případě nouze použít k přivolání pečovatelky v době poskytování peč.služby. Úkon je účtován 50,- Kč za jedno přivolání pečovatelky.
- **Dohled nad dodržováním léčebného režimu** = úkon spočívá v asistenci při přípravě léků a připomínání užití léků.
- **Úklidové a prací prostředky** = pokud se k úklidu domácnosti používají úklidové prostředky poskytovatele

- **Kontaktní informace**

Adresa:

**Pečovatelská služba
Seniorcentrum Pohoda
Dubí, Ruská 292, 417 03**

**Ředitelka pečovatelské služby
Hana Zeithammerová**

777 665 558

Sociální
777 665 559

pracovnice

Bc. Pavla Šulcová