

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby je umožnit lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, co nejdéle zůstat v přirozeném domácím prostředí. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnosti uživatelů odborný komplex pečovatelských úkonů tak, aby byly naplněny jejich individuální potřeby za účelem udržení soběstačnosti v domácím prostředí, možnosti vykonávat běžné aktivity a zvyklosti a tím zajistit prevenci vyloučení ze společenského života.

2. Cíle

- ohleduplná podpora samostatného a nezávislého způsobu života
- udržení a zlepšení kvality života
- podpora uživatele v tom, aby mohl žít stejně jako jeho vrstevníci s možností vzájemného setkávání a možností organizovat si samostatně volný čas
- kvalitní nastavení individuálních plánů poskytovaných sociálních služeb
- podpora míry soběstačnosti uživatele
- spolupráce s organizacemi a úřady, jejichž odborná pomoc pomáhá ke zlepšení sociální situace

3. Okruh osob, kterým sociální službu poskytujeme - cílová skupina

Komu jsou služby určeny

- osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby
- výše zmíněným osobám s místem pobytu v Karvině
- za předpokladu, že osoba souhlasí s nabídkou poskytovaných služeb a jejími pravidly

Komu nejsou služby určeny

- neposkytujeme pečovatelskou službu osobám, které nespádají do cílové skupiny
- při naplnění kapacity služby
- osobám, které žádají o poskytnutí pečovatelské služby, ale smlouva téže služby jim byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy
- osobám s projevy ohrožující bezpečnost pracovníků (možnost přenesení infekčního onemocnění, agrese, drogová závislost)

4. Zavedení služby

O službu nebo o informace o ní může zájemce (uživatel, zákonný zástupce) požádat **osobně na adrese organizace v úřední dny PO a ST od 6:00 do 16:30 hodin** (přestávka od 11:00 – 11:30 hodin) nebo v ostatní pracovní dny po předchozí telefonické domluvě, jinak není zaručena přítomnost zodpovědného zaměstnance z důvodu jednání se zájemcem v domácnostech nebo plnění jiných povinností mimo kancelář. **Pokud situace osoby nedovoluje osobní návštěvu, domluví si telefonicky návštěvu ve vlastní domácnosti** (viz bod 5). Služba se zavádí na základě vyplněné žádosti o poskytování pečovatelské služby.

Tuto žádost lze také získat na internetové adrese organizace. Obsah a rozsah služeb, způsob úhrady a další podmínky poskytování služby se sjednávají ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, kterou podepíší obě strany. Je-li uživatel omezen ve svéprávnosti, jedná spolu s ním nebo za něj jeho zákonný zástupce. Služby lze poskytovat až po podepsání smlouvy oběma stranami, pouze ve výjimečných případech, kdy

neposkytnutí péče ohrožuje zdraví a život uživatele a není vyřešena otázka zákonného zastoupení, může být služba poskytována bez podepsání smlouvy a to nejvýše 5 pracovních dnů ode dne podání žádosti o zavedení služby, případně do lhůty určené soudem.

Přerušeni služby

Zde jsou uvedeny situace, ve kterých je poskytovatel služby oprávněn přerušit službu, a to až do doby odstranění vzniklých překážek na straně uživatele služby. O přerušeni služby bude klient informován s uvedením důvodu přerušeni služby a návrhem dalšího postupu.

Přerušeni služby je oprávněn poskytovatel provést v těchto případech:

- neuhrazení platby za poskytovanou péči do konce její splatnosti
- nezajištění podmínek potřebných pro poskytování služby (nezajištění pomůcek, překážky v provedení úkonu, aj.)
- pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, štěnicemi a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je služba přerušena do doby odstranění uvedených překážek (např. prostřednictvím úklidové či deratizační služby). Poté již naše služba udržuje byt uklizený.
- výskyt infekčního onemocnění, kde hrozí riziko přenosu na jiné klienty.
- pomine-li důvod pro poskytování služby či vybraných úkonů nebo dojde k naplnění stanoveného cíle služby (změna zdravotního stavu, vstup jiného poskytovatele služby, zajištění péče jinou osobou apod.)
- v případě agresivního chování či chování, které ohrožuje pracovníka na jeho důstojnosti, zdraví či životě je poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování péče a opustit domácnost uživatele.
- opakované osobní nepřevzetí dováženého oběda
- opakované porušování uvedených pravidel poskytovatele

5. Kontakty

Zavedení služby, žádosti, sjednávání smlouvy, stížnosti, informace, poradenství:

Sociální pracovníci - tel. 596 340 802, mobil 725 217 135
tel. 596 340 802, mobil 725 217 148

Hlášení změn plánovaných služeb:

Koordinátor plánování služeb – tel. 596 316 685, 776 301 278

Odhlásování obědů, platby obědů, informace atd.:

hospodářský pracovník, pokladní - tel. 596 318 232, mobil 725 217 151

Vedoucí střediska Pečovatelské a Asistenční služby – tel. 596 312 183, mobil 773 494 545

6. Úkony a jejich sazby

Pečovatelská služba Sociálních služeb Karviná poskytuje úkony v obsahu a rozsahu podle § 40 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a v sazbách **dle platného sazebníku úhrad pečovatelské služby**, který tvoří přílohu smlouvy o poskytování pečovatelské služby. **Ceny za jednotlivé úkony jsou stanoveny na základě skutečně stráveného času pečovatelským prováděním jednotlivých úkonů (v případě časové sazby) s tím, že nejkratší započtenou časovou jednotkou je 15 minut. Po první čtvrt hodině se následně započítává každá minuta.** Podrobnější popis některých úkonů je vytištěn na druhé straně sazebníku.

V případě, že uživatel neodebral péči ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby, přičemž pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, bude uživateli

účtována částka za tzv. neodhlášený úkon dle aktuálních ceníků poskytovatele.

Úkon běžný úklid a údržba domácnosti bude poskytnut pouze v případech, kdy je aktivně čerpáno současně více úkonů péče o osobu, kterými potřebuje uživatel kompenzovat sníženou soběstačnost. Neprovádíme úklid velmi zanedbaného bytu, bytu po malování a rekonstrukcích. Úklid bytu je zajišťován pouze v nezbytném životním prostoru uživatele a netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti.

7. Úhrady

1. Výše úhrad je dána „Sazebníkem úkonů a činností Pečovatelské služby SS Karviná, který tvoří Přílohu č. 1 smlouvy. Sazebník obsahuje přehled a cenu základních a fakultativních úkonů a činností Pečovatelské služby. Ceny úkonů jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
2. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované služby, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního kalendářního dne následujícího měsíce na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem.
3. Platbu je možno uhradit osobně v pokladně na středisku PS a AS v Karviné nebo bezhotovostně – převodem na účet organizace, případně pečovatelkou.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

8. Pokyny pro platbu na účet organizace

Při platbě obědů na účet organizace proveďte platbu na účet č. **288 907 102/0300, konstantní symbol 0308, variabilní symbol Vám bude vyznačen na stvrzence k úhradě za odběr obědů. Do zprávy pro příjemce uveďte období, na které jsou obědy hrazeny, jméno a příjmení odběratele obědů, pokud je platba provedena z účtu znějícího na jiné jméno. Úhrada za skutečně odebranou stravu se provádí následující měsíc. V měsíci zavedení dovážky obědů je vybírána jistota, která je vratná. O výši jistoty je zájemce informován při sepisování smlouvy.**

Při platbě za úkony pečovatelské služby na účet organizace proveďte platbu na účet č. **288 907 102/0300, konstantní symbol 0308, variabilní symbol bude uveden na první stvrzence za úhradu služeb, do zprávy pro příjemce uveďte období, za které je služba hrazena, jméno, příjmení odběratele obědů, pokud je platba provedena z účtu znějícího na jiné jméno. Platba je vždy zpětně za předchozí měsíc na základě výkazu úkonů.**

9. Zaměstnanci

Zaměstnanci pečovatelské služby zabezpečují péči o individuální potřeby uživatelů v souladu s nejnovějšími zásadami a odbornými poznatky, získávají uživatele a členy jejich rodin ke spolupráci při péči, aktivně vyhledávají a pozitivně ovlivňují potřebu péče u uživatele a to tak, aby docházelo k jejich posunu z role pasivních příjemců pomoci do pozic aktivních účastníků.

Pečovatelky Sociálních služeb Karviná plní odbornou způsobilost ve smyslu plnění podmínek zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., musí dokladovat svou bezúhonnost (výpis z rejstříku trestů), dokladovat musí i svou zdravotní způsobilost (povinná prohlídka u určeného praktického lékaře). Pečovatelky jsou pravidelně proškoleny o dodržování BOZP i v domácnosti, požární ochraně a o zásadách poskytování první pomoci. Vykonávají službu svědomitě, řádně podle svých sil, znalostí a schopností, řídí se morálními principy organizace (viz. Etický kodex zaměstnanců).

Každý zaměstnanec pečovatelské služby vlastní průkaz, z něhož je patrné, že je zaměstnanec Sociálních služeb Karviná. Touto legitimací je povinen se prokázat při příchodu do domácnosti uživatele.

10. Provoz pečovatelské služby

Po – Pá: 6:00 – 19:00 hodin

So, Ne + svátky: 6:00 – 19:00 hod. – péče o uživatele v závažné situaci v rozsahu nejnutnějších úkonů vyžadujících každodennost (osobní hygiena, podání jídla, pomoc při použití WC).

Služby sjednané ve smlouvě se poskytují v místě pobytu uživatele a ve dni, ve kterém uživatel poskytnutí služby požaduje. **Pokud uživatel požaduje službu (v případě náhle vzniklé potřeby), která není sjednána ve smlouvě nebo den poskytnutí služby nebyl přímo stanoven, je uživatel povinen oznámit poskytovateli tento den telefonicky nebo osobně pečovatele nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. V případě, že pro některý den uživatel poskytnutí služby nepožaduje a tento den je přímo sjednán ve smlouvě nebo byl následně dohodnut, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před tímto dnem telefonicky nebo osobně pečovatele.**

V případě delšího pobytu mimo domov (např. lázně, hospitalizace, rekreace, pobyt u příbuzných apod.) bude poskytovaná pečovatelská služba přerušena na dobu tohoto pobytu. Uživatel je povinen o této skutečnosti (doba začátku a konce pobytu mimo domov) informovat poskytovatele nejméně 1 den před prvním dnem přerušeni, jde-li o neočekávané skutečnosti, např. hospitalizace, co nejdříve. O této skutečnosti je proveden záznam do pomocné evidence.

Péče se poskytuje v rozsahu nutných úkonů vyžadujících každodennost v časech:

pondělí-pátek

ráno 06:15 hod. - 10:00 hod. poledne 11:00 hod. – 13:00 hod. večer 16:00 hod. – 19:00 hod.

sobota-neděle

ráno 06:00 hod. - 09:00 hod. poledne 11:00 hod. – 13:00 hod. večer 16:00 hod. – 19:00 hod.

11. Zajištění obědů

Úkon zajištění obědů je poskytován uživateli v případě zhoršení jeho zdravotního stavu, přičemž služba nenahrazuje v místě dostupné veřejné komerční služby. Potřebu uživatele vyhodnocuje v rámci šetření sociální pracovník služby, v ostatních případech zprostředkuje uživateli kontakt na komerční služby, které jsou v regionu běžně dostupné. Nesuplujeme dodavatele. Obědy jsou zajišťovány v množství 1 teplý oběd v jednom dni pro 1 uživatele. V posledním pracovním dni před dnem pracovního volna je možné zvýšit počet obědů dle počtu následujících dnů pracovního volna. Pro tyto případy je zajištěn rozvoz zchlazených, foliovaných obědů.

Obědy jsou dováženy a donášeny v pracovních dnech v době od 11:00 hod. do 13:30 hod. **Stravu je nutno vždy nahlásit nebo odhlásit nejméně den předem nejpozději do 09:00 hodin a to buď telefonicky na číslech: tel. 596 318 232, mobil 725 217 151, nebo pečovatele, která vykonává péči v domácnosti či výběr stravného, nebo osobně na adrese organizace.** V případě náhle vzniklých situací (např. hospitalizace), kdy již nelze oběd odhlásit, je nutno zajistit jiný způsob odběru (rodina, soused apod.) a oznámit tuto skutečnost poskytovateli, jinak oběd propadá (možný je odběr přímo na středisku PS do 14:00 hod.). Pečovatelská služba nabízí páteční rozvoz chlazených jídel (pro uživatele, kteří odebírají obědy v běžném týdnu) balených do hygienicky atestovaných polypropylenových misek s použitelností až 100 hodin, které si uživatel může zakoupit k zajištění obědů ve dnech pracovního klidu.

Pro zkvalitnění služby je na konci týdne (nejpozději v pátek) s obědy zároveň roznášen i jídelníček na období následujícího týdne.

Uživatel je povinen v době rozvozu obědů zajistit bezproblémové převzetí objednané stravy (přítomností v bytě, poskytnutí klíčů, zajištění odběru náhradní osobou) tak, aby nedošlo ke zdržování rozvozu. **Jídlonosič s obědem nelze ponechávat přede dveřmi a nelze v nepřítomnosti uživatele vstoupit do jeho bytu. Službu nesmí místo klienta využívat jiná osoba (týká se zejména konzumace odebrané stravy).** Dovož obědu nelze stanovit na určitou hodinu. Lze jen po zařazení do trasy určit přibližnou dobu dle obvyklého času dovozu z předešlých dnů s tím, že doba může být ovlivňována neočekávanými událostmi (dopravní situací, povětrnostními podmínkami apod.).

12. Pravidla pro manipulaci s jídlonosiči v plastovém termoobalu

Z důvodu dodržování hygienického předpisu č. 602/2006 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, byly zakoupeny a jsou používány nerezové jídlonosiče v plastových termoobalech udržujících teplo. Za používání tohoto jídlonosiče je příjemci obědů účtována částka za pronájem ve výši dle platného sazebníku úhrad měsíčně na základě čl. IV. Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

- příjemce obědů je povinen zajistit osobní odběr, výměnu termonosiče za čistý a předat jej pečovateli
- termonosič je tvořen 3 ks nerezových jídelních misek a 3 ks vík s upínací rukojetí a obalem z umělé hmoty, termonosiče je nutno vracet vždy v kompletním stavu
- **je přísně zakázáno ohřívání stravy v termonosičích**, je nutné zacházet opatrně s termoobalem
- v případě zničení, poškození nebo ztráty budeme požadovat úhradu termonosiče v plné výši
- **v případě přerušení poskytování úkonu (dovoz oběda) na dobu delší než 14 dní je uživatel povinen zajistit vrácení jídlonosiče pečovatelské službě**
- s případnými dotazy, týkající se termonosičů, se obraťte na svou pečovatelku
- **termonosič je při ukončení služby zajištění obědů nutno ve lhůtě 3 dnů odevzdat poskytovateli ve stavu, v jakém jej převzal**

13. Zajištění pomůcek a prostředků

Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby nejsou pomůcky a prostředky potřebné k jejich výkonu součástí poskytované služby a uživatel je poskytuje z vlastních zdrojů. **Jedná se o:**

- **pomůcky potřebné při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně**, např. lator, žínky, tekuté mýdlo, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy na tělo a obličej, protiskluzová podložka, sedátko do vany, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa aj. **Při zajištění péče o osoby na lůžku je potřeba, aby domácnost byla vybavena polohovacím lůžkem.**
- **pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti**, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, kbelík, smeták, mop včetně příslušenství k němu, prachovka, mycí prostředky, vysavač,... Pomůcky a prostředky uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu.
- **uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a domácnost podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.**
- **využívány jsou elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem uživatele, přičemž za stav a provozuschopnost těchto spotřebičů zodpovídá uživatel.** Domácí spotřebiče, které jeví známky poškození, příp. již neplní svou funkci (zastaralý domácí spotřebič), nesmí pracovníci používat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Pečovatelská služba je oprávněna přerušit službu u uživatele do doby, než uživatel zajistí opravu domácího spotřebiče, případně zakoupí nový.

14. Ochrana pečovatelek

V případě problematického chování uživatele nebo jeho rodinných příslušníků, které vede ke snížení důstojnosti pečovatelky či k vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí, může pečovatelka dle uvážení situace a po nahlášení svému nadřízenému opustit domácnost uživatele. Dále je

situace šetřena nadřízeným pečovatelky, o mimořádné situaci je proveden zápis do spisu uživatele a opakované nevhodné chování může vést k vypovězení smlouvy.

Používání kamer v bytě klienta

V případě, kdy uživatel používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování péče, je povinen neprodleně upozornit poskytovatele (jinak se situace považuje za porušení zákona o ochraně osobních údajů).

15. Zpřístupnění domácnosti

Uživatel zajistí pracovníkovi pečovatelské služby zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby a to tak, že odstraní překážky, které mohou bránit bezpečnému vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně pohyblivé se domácí zvíře...).

16. Zapůjčení klíčů

Uživatel může pečovatelské službě zapůjčit klíče v případě, kdy nezvládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu nebo když je zcela osamělý.

Klíče od uživatele jsou přebírány na základě Protokolu o předání klíčů, který je podepsán oběma stranami. Pečovatelská služba zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracován postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny pracovníky.

Klíče se vrací uživatelům (případně rodinným příslušníkům) na jejich vyžádání nebo při ukončení smlouvy oproti podpisu na předepsaném formuláři. V případě, že nebudou vyzvednuty ve lhůtě tří kalendářních měsíců od ukončení smlouvy, je poskytovatel oprávněn klíče zlikvidovat.

17. Souhlas

Uživatel pečovatelské služby dává souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsou nezbytné pro poskytování odborné a kvalitní pečovatelské služby, včetně kontaktu na osobu blízkou, z důvodu oprávněného zájmu. Již při vyplnění žádosti a jejím podpisem uživatel vzal na vědomí, že Sociální služby Karviná, příspěvková organizace, Sokolovská 1761/36, 735 06 Karviná-Nové Město, IČO: 70997136, coby správce osobních údajů, zpracovává uvedené osobní údaje, a to za účelem a po dobu zpracování nezbytném pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst.1, písm. b) Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

18. Dokumentace

Poskytovatel vede dokumentaci o příslušných procesech týkajících se pečovatelské služby, která je v tištěné a elektronické podobě, výhradně pro účely organizace. Jedná se o vyúčtování poskytovaných služeb – vyčíslené úhrady uživatele, potvrzení o převzetí finanční hotovosti za úkony, platby a vyúčtování obědů.

Dále se vede osobní složka uživatele, která obsahuje jeho žádost o poskytování pečovatelské služby s popisem sociální situace, smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, ve které je domluven rozsah poskytovaných služeb, způsob úhrady a další podmínky smlouvy, dodatky ke smlouvě, záznam z jednání o změně obsahu a rozsahu úkonů poskytované služby, individuální plán uživatele, ve kterém se stanoví individuální plány a cíle uživatele, záznamy o jeho vývoji, záznamy konzultací s rodinnými příslušníky, další poznámky a pravidelné vyhodnocení, zápisy o mimořádných událostech.

19. Náměty a stížnosti

Pečovatelky a ostatní zaměstnanci jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele. Středisko má zpracován dokument Pravidla pro podávání námětů a stížností a tento dokument je přílohou smlouvy o poskytování pečovatelské služby.