

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Obsah:

1. Kontakty	2
2. Časový rozvrh zajišťování péče	3
3. Pravidla zajišťování péče	3
4. Popis základních úkonů	7
4.1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	7
4.2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	7
4.3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	8
4.3.1. Zajištění stravy ve stravovacím provozu poskytovatele služby, dovoz oběda, donáška jídla	8
4.3.2. Dovoz oběda	8
4.3.3. Donáška jídla /z jiného stravovacího provozu smluvně nezajištěného/	9
4.3.4. Pomoc při přípravě jídla a pití	9
4.3.5. Příprava a podání jídla a pití /v případě, že není dovážena vařená strava/ ..	9
4.4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti	9
4.4.1. Běžný úklid a údržba domácnosti	9
4.4.2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	10
4.4.3. Donáška vody	10
4.4.4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	10
4.4.5. Běžné nákupy a pochůzky	11
4.4.6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	12
4.4.7. Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy /u poskytovatele/ ..	12
4.4.8. Samostatné žehlení a mandlování již vypraného prádla /u poskytovatele/	13
4.5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	13

4.5.1.	Doprovázení dospělých k lékaři, na úřad, do zaměstnání, na instituce poskytující veřejné služby	13
5.	Popis fakultativních (doplňkových) činností	14
5.1.	Pedikúra v domácnosti uživatele /poskytováno pečovatelskou službou/	14
5.2.	Dovoz uživatele automobilem pečovatelské služby /pouze na území města Strakonice/	14
5.3.	Masáž šíje, zad, nohou /poskytováno pečovatelskou službou/	14
5.4.	Samostatné velké opravy prádla /na vyžádání/	15
6.	Práva a povinnosti.....	15
6.1.	Práva uživatele.....	15
6.2.	Povinnosti uživatele.....	16
6.3.	Práva poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby.....	16
6.4.	Povinnosti poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby.....	16
7.	Individuální plánování průběhu pečovatelské služby	17
8.	Dokumentace o poskytování pečovatelské služby	18
9.	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.....	18
10.	Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné zdroje	20
11.	Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě.....	21

1. KONTAKTY

Vedoucí pečovatelské služby **Zlatuše Malečková, DiS.**

Pečovatelská služba Strakonice, Rybníční 1283, Strakonice

tel.: 383 321 785

mob.: 739 155 856

Sociální pracovnice Bc. Lenka Zetková

Jezerní 1281, Strakonice

tel.: 383 312 273

mob.: 736 185 259

2. ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Terénní pečovatelská služba je poskytována každý den od 7:00 do 19:00 hod (včetně víkendových dnů a svátků).

Poskytuje se v domácnosti uživatele.

Výjimky z časového rozvrhu

V době od 15:30 do 19:00 hodin se poskytují základní úkony pečovatelské služby podle individuálních potřeb uživatelů.

Bližší časová specifikace je uvedena u popisu jednotlivých úkonů (odstavec 3. a 4.).

3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

- 1) Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům takovou pomoc a podporu, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami nebo za pomoci blízkých osob. Pečovatelská služba nenahrazuje péči členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje.
- 2) Před zavedením pečovatelské služby probíhá jednání se zájemcem. Jednání se zájemcem provádí sociální pracovníce s vedoucí nebo s koordinátorem pečovatelské služby. Při jednání se zájemcem je stanoven způsob poskytování pečovatelské služby a rozsah poskytovaných úkonů. Se zájemcem je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby.
- 3) O změnu základních a fakultativních úkonů ve smlouvě může uživatel požádat pečovatelku, klíčového pracovníka, vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci MěÚSS Strakonice.
- 4) Pokud jsou jednotlivé úkony poskytovány nepravidelně, jsou stanovena pravidla pro jejich objednávání:
 - uživatel si datum a čas poskytnutí úkonu domlouvá telefonicky nebo jiným způsobem (osobně, prostřednictvím pečovatelky nebo osoby uživateli blízké) s vedoucí pečovatelské služby nebo s jejím zástupcem
 - poskytnutí úkonu je možné objednat nejpozději předchozí pracovní den do 12:00 hodin
 - pečovatelská služba si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí fakultativního úkonu, pokud by poskytnutí tohoto úkonu omezovalo rozsah a kvalitu poskytovaných základních úkonů
 - pravidla pro objednávání nebo odhlašování obědů jsou popsána v popisu základních úkonů (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)
- 5) Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti a vytvořit prostředí pro bezpečnou manipulaci s jeho osobou. V dotazníku při šetření v domácnosti je zapsáno, zda je třeba, aby uživatel služby nebo jeho rodina něco do zahájení služby zajistil (nejčastěji klíč, zdravotnické pomůcky). Při potřebě rozšíření služeb z důvodu zhoršení soběstačnosti uživatele, zajistí uživatel nebo jeho rodinní příslušníci pomůcky nebo přizpůsobí domácnost pro bezpečnou manipulaci s jeho osobou a pro bezpečný výkon činnosti zaměstnanců pečovatelské služby.

- 6) Pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě uživatele, vysoušení vlasů apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod. z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
- 7) Uživatel může odhlásit předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 hodinu před začátkem poskytování této služby (s výjimkou úkonů zajištění stravy ve stravovacím provozu, dovoz oběda).

Uživatel může odmítnout službu zavoláním vedoucí pečovatelské služby nebo jejímu zástupci.

- 8) V případě, že nasmlouvaná služba nebude moci být provedena z důvodu, že uživatel nebude v dojednaném čase doma a předem provedení služby nezruší, bude uživateli naúčtován poplatek, který odpovídá poskytnutí dohodnutého úkonu v délce trvání 15 minut. Uživatel je povinen tyto náklady spojené s neprovedenou službou uhradit.

Poplatek uživatel nezaplatí, pokud nebyl schopen telefonování (při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo hospitalizaci) nebo neměl objektivní možnost dohodnutou službu zrušit (žije osamoceně a nemá telefon).

- 9) Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonu. Pokud poskytování úkonu netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí, nejméně však na každých započatých 5 minut.
- 10) V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci současně, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase při poskytování tohoto úkonu.

V situaci, kdy zdravotní stav uživatele při poskytování úkonu pomoc s osobní hygienou vyžaduje přítomnost 2 pracovníků, se čas strávený poskytováním úkonu účtuje pouze jednou.

Pokud je prováděn dovoz automobilem více uživatelům zároveň, počet ujetých kilometrů se rozdělí mezi daný počet uživatelů.

Při nákupu většímu počtu uživatelů se čas strávený poskytováním tohoto úkonu rozdělí mezi daný počet uživatelů.

- 11) Při zajišťování úkonů je čas strávený jejich poskytováním zaznamenán v domácnosti uživatele pečovatelkou do notýsku k tomuto účelu určenému a podepsán uživatelem. Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas s časem stráveným poskytováním úkonů.

Po příchodu na pracoviště pečovatelka provedené úkony zaznamenává do Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě, který na konci měsíce při vyúčtování předá uživateli k podpisu a tím i odsouhlasení poskytnutých úkonů. Pečovatelka se s uživatelem může též dohodnout, že výkaz bude uživatel podepisovat vždy po provedení úkonu. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování a jeho podpisem uživatel stvrzuje, že byl úkon proveden v dostatečné kvalitě. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, nejméně však na každých započatých 5 minut.

- 12) V případě požadavku uživatele na zajištění úkonu, jehož poskytování péče trvá déle než 90 min. (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti „Zajištění chodu domácnosti“), je možné, že za účelem zajištění úkonu bude úkon provádět více pečovatelek současně.

Zajišťuje-li jeden úkon více pečovatelek současně, je spotřebovaný čas k zajištění úkonu, při vyúčtování, násoben počtem pečovatelek zajišťujících úkon.

- 13) Vstup do domácnosti uživatele a pohyb v ní: zaměstnanci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu uživatele v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepání nebo zazvonění a výzvě uživatele ke vstupu. Vždy se snaží dopředu určit a oznámit dobu návštěvy. Do domácnosti uživatele nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu uživatele.
- 14) Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele. Pouze výjimečně, a to pouze v případě, že uživatel nemá nikoho, kdo by mu tuto službu mohl zajistit (rodinný příslušníci, přátelé, sousedé) je možné na žádost uživatele provést úkon v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti (např. předat jídelносиč na dohodnuté místo, donést z bytu do nemocnice osobní potřeby uživatele, provést kontrolu poštovní schránky při hospitalizaci uživatele). V nepřítomnosti uživatele vstupuje zaměstnanec do jeho domácnosti vždy v doprovodu svědka (jiného zaměstnance).
- 15) Vedoucí pečovatelské služby provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U uživatelů provádí šetření průběhu poskytování služby, navrhuje další možnosti využívání pečovatelských služeb v závislosti na nepříznivou situaci uživatele nebo jejího předcházení, a kontroluje odvedenou práci pečovatelek.
- 16) **Možnosti platby za poskytnuté služby:**

- a) inkasní platbou
- b) bankovním převodem
- c) v hotovosti

ad a) Pro platbu inkasem se nutně povolit poskytovateli provádět inkasní platby z účtu uživatele. Uživatel si v peněžním ústavu u svého účtu zřídí přímé inkasní povolení (číslo účtu MěÚSS Strakonice 27 – 2695710277 / 0100 Komerční banka) a doručí potvrzení o tomto povolení poskytovateli. Poskytovatel si ve stanovených termínech (15. nebo 25. v měsíci) inkasuje platby za poskytnuté obědy a služby z účtu uživatele.

ad b) Platbu převodem na účet poskytovatele je možné uskutečnit po domluvě s poskytovatelem. Poskytovatel musí plátcí sdělit údaje potřebné k provedení platby (číslo účtu poskytovatele, částku platby, variabilní a specifický symbol).

ad c) Platbu v hotovosti lze uskutečnit v domácnosti uživatele. Uživatel služby nebo jiná osoba předá pečovatelce požadovanou hotovost. Hotovostní platbu je možné uskutečnit také na pokladně pečovatelské služby na adrese Dům s pečovatelskou službou, Rybníční 1283, Strakonice v pracovních dnech 7:00 - 15:30 hodin.

Platba za poskytnuté služby je splatná nejpozději poslední den v měsíci následujícím po účtovaném období.

Po uhrazení platby je uživateli předána stvrzenka s rozpisem vyúčtování poskytovaných úkonů.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou skutečných nákladů vynaložených na jejich zajištění.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za zajištění oběda v souvislosti se změnou úhrady za oběd, kterou stanoví vývařovna. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

17) Zabezpečení přístupu

Uživatel je povinen zajistit pro zaměstnance PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Klíče od bytu nebo domu jsou od uživatele převzaty na základě jeho písemné žádosti, tato žádost je následně schválena vedoucí PS a uložena ve zvláštní složce.

Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytování služeb.

S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací). Klíč od vchodových dveří bytového domu se přebírá bez písemné žádosti, je zapsáno v evidenci PS a klíče jsou uloženy v trezoru.

Pokud není uživatel delší dobu přítomen (např. hospitalizace), klíče jsou uloženy v trezoru vedoucí PS.

18) Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu tzv. kontaktní, kterým je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoby jsou oprávněny:

- být ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a není možné ho zastihnout ani telefonicky, je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
- pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to poznamenáno ve složce individuálního plánu.

19) Způsoby ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby:

- a) vzájemnou dohodou smluvních stran (nevyžaduje písemnou formu)
- b) výpovědí jedné ze smluvních stran (vyžaduje písemnou formu)
- c) úmrtím uživatele
- d) zánikem poskytovatele

4. POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

4.1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Časový rozvrh:

Každý den: 7:00 – 19:00 hod.

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci /pomoc při dodržování denního režimu/ a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Úkon pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek může být poskytován samostatně nebo jako součást úkonu pomoc při osobní hygieně.

Speciálními pomůckami se rozumí ortézy, protézy, korzety, kýlní pásy, stahovací punčochy, bandáže.

PS nemá zodpovědnost za správné nadávkování léků v lékových dávkovačích. Pokud toto uživatel nezvládne sám, musí to zajistit blízká osoba nebo zdravotník. Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat. Pečovatelka zvládne zajistit svou přítomností v domácnosti včasné užití – formou připomenutí nebo osobním dohledem při užití léků samotným uživatelem.

4.2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Časový rozvrh:

Každý den: 7:00 – 19:00 hod.

Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Úkon pomoc při úkonech osobní hygieny zahrnuje hygienu na lůžku nebo u umyvadla, celkovou koupel v domácnosti, výměnu pomůcek při inkontinenci, prevenci opruzenin a proleženin, péči o kůži a nehty, bandážování končetin.

Ustlání lůžka nebo převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního uživatele. V ostatních případech je péče o lůžko součástí úkonu běžný úklid a údržba domácnosti.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty a pomoc při použití WC se provádí samostatně nebo jako součást osobní hygieny. Úkon pomoc při základní péči o vlasy a nehty zahrnuje mytí a vysoušení vlasů, úpravu účesu a stříhání nehtů.

Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje na své náklady.

Uživatel se zavazuje respektovat používání některých hygienických pomůcek a ošetřovatelských prostředků. Pečovatelky používají při poskytování úkonů osobní hygieny uživatele jednorázové rukavice, které zajišťuje poskytovatel.

Pokud se provádí výměna pomůcek při inkontinenci, uživatel poskytne pytel na odkládání použitých pomůcek.

Bandáž ve smyslu zpevnění dolních končetin lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny.

Pečovatelka dle svého uvážení, na základě zdravotního stavu uživatele, rozhodne o rozsahu a způsobu provedení úkonu péče o nehty a chodidla. U uživatelů s onemocněním cukrovkou a u uživatelů, kteří užívají léky na ředění krve, provádíme pouze stříhání nehtů. Ošetření kuřích ok a zarostlých nehtů neprovádíme. Toto patří do odborné lékařské péče.

Pokud uživatel trpí infekčním onemocněním, pečovatelka dodržuje přísná hygienická pravidla (používá jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, provádí desinfekci pracovního oděvu).

4.3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

4.3.1. Zajištění stravy ve stravovacím provozu poskytovatele služby, dovoz oběda, donáška jídla

Časový rozvrh:

Každý den

zajištění stravy včetně jeho podání ve stravovacím provozu poskytovatele služby:

všední dny: 10:30 - 11:30 hod.

sobota, neděle a svátek: 10-30 – 11.30

zajištění stravy ve stravovacím provozu poskytovatele služby:

všední dny: 10:00 - 13:30 hod.

sobota, neděle a svátek: 10:00 - 13:30 hod.

Uživatel má možnost výběru obědů ze dvou jídel podle jídelního lístku.

Pečovatelská služba nabízí možnost zajištění dietního stravování (žlučnicková a diabetická strava).

Jídlo se objednává z jídelního lístku vždy na měsíc dopředu.

Dodatečně zrušit nebo objednat oběd může uživatel minimálně 1 pracovní den předem do 9:30 hodin, změny na víkend a pondělí lze uskutečnit pouze do pátku do 9:30 hodin.

Změny lze uskutečnit ústně nebo písemně prostřednictvím pečovatelky nebo telefonicky na telefonních číslech 383 312 236, 383 321 785 (je možné zanechat vzkaz na záznamníku).

Zrušit nebo objednat oběd v jídelně Domova pro seniory Lidická lze u pracovníků stravovacího provozu DS Lidická. Změny je možné uskutečnit pracovní den předem do 12:00 hodin, buď osobně u výdeje nebo telefonicky na číslo 383 376 369.

Neodhlášenou stravu musí uživatel uhradit v plné výši i v případě, že ji neodebere.

4.3.2. Dvoz oběda

Dovážené obědy jsou zajišťovány z vývařovny Domova pro seniory Rybníční.

Oběd je dovážen automobilem pečovatelské služby.

Obědy jsou přepravovány v jídlonosičích a termo obalech pečovatelské služby.

Pečovatelka předává jídlonosič osobně uživateli v jeho domácnosti nebo po domluvě jídlonosič s obědem odloží na dohodnuté místo. Smyslem osobního předání oběda je také kontrola stavu uživatele.

Individuální způsob předání oběda je s uživatelem domluven a zaznamenán v plánu péče.

4.3.3. Donáška jídla /z jiného stravovacího provozu smluvně nezajištěného/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30

Pečovatelka může zajistit také donášku oběda z nejbližší vývařovny u bydliště uživatele. Pro tento úkon uživatel zajistí jídelníček s vyznačením objednávky stravy, čip a vlastní jídlonosiče dle požadavků vývařovny. Předání jídlonosiče se provádí osobně uživateli, většinou na prahu jeho domácnosti.

4.3.4. Pomoc při přípravě jídla a pití

Časový rozvrh:

Každý den: 7:00 – 19:00 hod.

Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá. Suroviny na přípravu jídla a pití si zajišťuje uživatel sám nebo je zajistí pečovatelka v rámci běžných nákupů.

Čas strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu.

4.3.5. Příprava a podání jídla a pití /v případě, že není dovážena vařená strava/

Časový rozvrh

Každý den: 7:00 – 19:00 hod.

Tento úkon zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, jednoduchého poledního jídla, večeře, moučnicku, jednoduchého pohoštění. Pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti, servíruje nápoje a jídlo uživateli, případně jídlo uživateli podává. Čas strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu.

Úkon nezahrnuje přípravu složitých a časově náročných jídel. Maximální doba poskytování úkonu je 60 minut.

4.4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

4.4.1. Běžný úklid a údržba domácnosti

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Za běžný úklid je považován úklid, který je poskytován s určitou pravidelností. Běžný úklid nezahrnuje úklid velmi zanedbaných prostor.

Běžný úklid zahrnuje vytření a zametení podlahy, vyluxování, utření prachu, ometení pavučin, mytí a utírání nádobí, umytí povrchů (stoly, kuchyňská linka), běžný úklid koupelny (vana, umyvadlo) a WC, převlečení lůžkovin, ustlání lůžka, vynesení odpadu, žehlení a úklid prádla.

Úklid domácnosti se provádí pouze v prostorách, které uživatel skutečně obývá.

Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s uživatelem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatelka a uživatel cenu za úklidové prostředky uhradí pečovatelce.

4.4.2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Úkon zahrnuje rozsáhlejší úklidové práce – mytí dveří, nábytku, oken, výměnu záclon a závěsů, úklid po malování, úklid společných prostor

Úkon zahrnuje údržbu spotřebičů – odmrazení a umytí ledničky, mrazáku, umytí mikrovlnné trouby, sporáku, varné konvice, pračky, sušičky na prádlo, myčky na nádobí.

Rozsáhlý úklid koupelny a WC (mytí koupelnového jádra, obkladů, políček) se poskytuje v rámci pomoci při zajištění velkého úklidu domácnosti.

Mycí a úklidové prostředky si uživatel zajistí na vlastní náklady nebo se dohodne s poskytovatelem.

V případě mycích a úklidových prostředků uživatel respektuje, že pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.

Úklid po malování zajišťuje poskytovatel pouze tehdy, pokud mu to umožňují provozní podmínky.

Za velký úklid je dále považováno vyklepání kobereců, matrací, vyndání věcí ze skříní a vymytí těchto skříní, dezinfekce podlah a povrchů, mytí lustrů.

Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne pečovatelka s uživatelem. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, soc. zařízení a spojovací chodby.

Úklidem společných prostor jsou myšleny úklidy chodeb, mytí společných oken v domě, úklid vestibulu, sklepních prostor.

4.4.3. Donáška vody

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Tento úkon poskytovatel zajišťuje u uživatelů, kteří nemají v bytě vodovod nebo v případě havárie (např.: prasklé potrubí).

Vodu pečovatelka nanosí do zásoby z vodovodního zdroje vzdáleného maximálně 200 metrů, používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 litrů.

Donášeno je nezbytné množství pro pokrytí vaření, opláchnutí nádobí, základy hygieny a splachování WC.

4.4.4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Pečovatelka zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.

Uživatel nebo jiné osoby mají povinnost seznámit pečovatelku s obsluhou topných zařízení.

Úkon nezahrnuje celodenní obsluhu topného zařízení, zajištění topiva, skládání uhlí nebo dříví.

V případě nezbytné potřeby pečovatelka zajišťuje přípravu otopu, naštipání třísek na zátop, přinesení polen, uhlí nebo jiného otopu na místo, které určí uživatel.

4.4.5. Běžné nákupy a pochůzky /denní nákup, jehož hmotnost nepřesahuje 10 kg/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Nákupy: běžný nákup je pravidelný nákup pro vlastní potřebu uživatele, jehož položky nepřesáhnou 10 kg – základní potraviny, drobné spotřební zboží, mycí a úklidové prostředky, hygienické pomůcky.

Běžný nákup se provádí většinou pravidelně, v jednom obchodě ve Strakonicih. Výjimečně lze vyhovět i požadavkům na nákup ve více obchodech v jeden den, ale pouze v případě pokud je to kapacitně možné. Nezajišťují se nákupy dle letákových akcí v různých supermarketech.

Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele. Hotovost potřebnou na nákup je nutné poskytnout předem. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný soupis věcí, které si přeje nakoupit. Soupis nakupovaných věcí a finanční hotovost na nákup může uživatel předat i v rámci předchozí návštěvy pečovatelky.

Pečovatelka si od uživatele převezme finanční hotovost a seznam požadovaného nákupu (případně uživateli pomůže seznam sepsat – v případě potřeby pomůže uživateli posoudit potřebnost různých potravin a dalšího zboží). Přepočítá si hotovost, vše řádně zapíše do notýsku k tomuto účelu určenému a nechá si výši finanční částky podepsat od uživatele. Pečovatelka odejde do obchodu a s nákupem převezme při placení u pokladny stvrzenku o výši ceny zakoupeného zboží.

Po provedení nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (všechny nakoupené položky vyúčtuje účtenkou) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Správnost vyúčtování si v notýsku opět nechá potvrdit – podepsat uživatelem. Pečovatelka si peníze na nákup vyzvedne v den provedení nákupu (případně maximálně 1 kalendářní den před nákupem), vyúčtování a vrácení peněz a doložení účtenek provede pečovatelka vždy v den zajištění nákupu.

Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě uživatele s pečovatelkou nebo vedoucí pečovatelské služby.

Pochůzkou se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutí receptu u lékaře nebo léků z lékárny, donáška léků do domácnosti uživatele, zajištění kompenzačních pomůcek, zajištění objednávek nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními institucemi, placení složenek na poště, donáška prádla z nebo do prádelny poskytovatele, vynášení odpadků apod.

Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu bez osobní přítomnosti uživatele. Pečovatelka není oprávněna znát PIN kód k platební kartě uživatele, uživatel musí zadávat PIN kód sám.

Při manipulaci s finančními prostředky uživatele, pečovatelka postupuje stejně jako v odstavci nákupy.

4.4.6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Velkým nákupem je nákup, který nezvládne pečovatelka zajistit bez použití automobilu.

Úkon zahrnuje nákup přesahující hmotností 10 kg nebo nákup rozměrnějších věcí, např. nadměrné množství potravin, spotřebního zboží, ošacení, elektrospotřebičů, drobných kusů nábytku, koberců a dalšího vybavení domácnosti.

Úhrada za poskytnutí velkého nákupu je stanovena za úkon. Pro velký nákup platí stejná pravidla pro jeho zajištění jako běžný pro nákup.

4.4.7. Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy /u poskytovatele/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Poskytovatel zajišťuje uživateli praní osobního a ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování).

Prací prášky, aviváž nebo škrob zajišťuje při praní v prádelně poskytovatel na své náklady nebo na žádost uživatele použije jeho prací prostředky.

Pokud uživatel není schopen postarat se o dopravu špinavého prádla do prádelny pečovatelské služby a následně čistého prádla zpět do domácnosti, dopravu zajistí poskytovatel.

V případě nutnosti rozsáhlejší opravy prádla je uživateli zprostředkováno vyspravení v krejčovství nebo má možnost využít fakultativního úkonu samostatné velké opravy prádla.

Prádlo jednotlivých uživatelů se vždy pere samostatně. Minimální účtovaná hmotnost prádla je 1 kg a následně pak každých započatých 0,5 kg suchého prádla. Minimální hmotnost praní druhu jednoho prádla je 1 kg.

Poskytovatel zajistí uživateli vyprání a doručení prádla do 10 pracovních dnů od jeho předání k vyprání.

Uživatel je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní a žehlení, případně mu se soupisem pomůže pečovatelka.

Uživatel má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě a souhlasí s dodaným soupisem. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádelny, platí se za odvoz a dovoz každé dávky jednotlivě a účtovaná úhrada je za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.

4.4.8. Samostatné žehlení a mandlování již vypraného prádla /u poskytovatele/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

Poskytovatel zajišťuje uživateli žehlení a mandlování již vypraného osobního a ložního prádla.

Poskytovatel zajistí uživateli vyžehlení nebo vymandlování a doručení prádla do 10 pracovních dnů od jeho předání.

Uživatel je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k žehlení, případně mu se soupisem pomůže pečovatelka.

Uživatel má povinnost si při převzetí vyžehleného prádla zkontrolovat, zda je prádlo vyžehlené v požadované kvalitě a souhlasí s dodaným soupisem. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádelny, platí se za odvoz a dovoz každé dávky jednotlivě a účtovaná úhrada je za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.

4.5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

4.5.1. Doprovázení dospělých k lékaři, na úřad, do zaměstnání, na instituce poskytující veřejné služby

Kontakt se společenským prostředím je zajišťován formou doprovázení uživatele pečovatelkou a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem, autobusem či služebním vozidlem pečovatelské služby do institucí poskytujících veřejné služby.

Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. lékař, pošta, úřad, obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel, koupaliště.

Pečovatelka doprovází uživatele v místě poskytování pečovatelské služby.

5. POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ČINNOSTÍ

Fakultativní (doplňkové) úkony lze poskytovat pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nelze je poskytovat samostatně jako jediný požadovaný úkon). Fakultativní úkony jsou poskytovány, pokud to umožňuje provoz pečovatelské služby. V případě nedostatečné personální kapacity nejsou fakultativní činnosti zajišťovány.

Ceny fakultativních služeb se mění dle aktuálního stavu každý rok – s ohledem na vyhlášku platnou vždy na aktuální rok.

5.1. Pedikúra v domácnosti uživatele /poskytováno pečovatelskou službou/

Časový rozvrh:

Každý den: 7:00 – 15:30 hod.

- pedikúru provádí pečovatelka s odborností pedikérky v domácnosti uživatele
- uživatelé, kteří mají cukrovku či onemocnění spojené s rizikem zvýšené krvácivosti jsou poučeni o možném riziku při provádění pedikúry a jsou si vědomi toho, že v případě poranění způsobeném při provádění pedikúry mohou nastat zdravotní komplikace
- uživatel je povinen tuto skutečnost pečovatelce-pedikérce nahlásit, a to ve vlastním zájmu ochrany svého zdraví
- pedikúra se neprovádí u uživatelů s plísňovým onemocněním nohou
- úkon je poskytován s ohledem na provozní možnosti poskytovatele.

5.2. Dovoz uživatele automobilem pečovatelské služby /pouze na území města Strakonice/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 – 15:30 hod.

- dovoz automobilem se poskytuje pouze na území města Strakonice
- úkon nezahrnuje doprovod uživatele
- úhrada za poskytnutý úkon se vypočítává z počtu ujetých kilometrů, do počtu ujetých kilometrů se započítává cesta automobilu ze základny k uživateli, doprava uživatele a cesta automobilu zpět na základnu
- poskytuje-li se dovoz automobilem více uživatelům zároveň, úkon (počet kilometrů) se rozdělí mezi daný počet uživatelů
- úkon je poskytován s ohledem na provozní možnosti poskytovatele

5.3. Masáž šíje, zad, nohou /poskytováno pečovatelskou službou/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 - 15:30 hod.

- masáž provádí pečovatelka s odborností maséra v domácnosti uživatele

- uživatelé jsou při první návštěvě pečovatelky s odborností maséra poučeni o kontraindikacích /případy, kdy masáž rozhodně nedoporučujeme /, zároveň obdrží pravidla v ústní i písemné formě, jak se mají chovat před i po masáži
- uživatel je povinen v případě jakékoliv kontraindikace tuto skutečnost pečovatelce nahlásit, a to ve vlastním zájmu ochrany svého zdraví
- uživatelé jsou poučeni o možném riziku při provádění masáže a nedodržení pravidel ze strany uživatele, kdy mohou nastat zdravotní komplikace
- úkon je poskytován s ohledem na provozní možnosti poskytovatele

5.4. Samostatné velké opravy prádla /na vyžádání/

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7:00 - 15:30 hod.

- úkon zahrnuje opravu poškozeného prádla, změnu délky záclon a závěsů, výměnu poškozeného zipu, úpravu velikosti oděvu
- úkon nezahrnuje zhotovení konfekčního oděvu
- úkon je poskytován s ohledem na provozní možnosti poskytovatele, není stanovena lhůta pro dodání opraveného prádla

6. PRÁVA A POVINNOSTI

Pečovatelská služba při své činnosti respektuje Listinu základních práv a svobod, platné zákony ČR a Etický kodex pracovníků v sociálních službách.

Pečovatelská služba je poskytována na základě stanovených pravidel a postupů, která chrání práva uživatelů a předchází střetu zájmů uživatelů a zaměstnanců, kteří služby poskytují.

Úplné znění Standardu **Ochrana práv osob** si lze vyžádat u vedoucí pečovatelské služby nebo u sociální pracovnice MěÚSS Strakonice.

6.1. Práva uživatele

Uživatel má právo:

- na důstojné zacházení a ohleduplné jednání
- na ochranu před různými formami zneužívání a diskriminace ze strany zaměstnanců pečovatelské služby
- na ochranu soukromí a zachování intimity
- na přiměřené riziko
- na volný pohyb a osobní svobodu
- na ochranu osobních údajů
- na dostupnost vnitřních a vnějších služeb
- na profesionální chování zaměstnanců pečovatelské služby
- svobodně rozhodovat o vlastní osobě a uplatňovat vlastní vůli

- nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena
- stanovit nebo změnit rozsah a četnost poskytovaných úkonů
- požadovat změnu klíčového pracovníka
- vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu
- podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb, na zaměstnance pečovatelské služby

6.2. Povinnosti uživatele

- jednat se zaměstnanci pečovatelské služby bez snižování hodnoty a významu jejich práce
- zachovávat pravidla slušného chování k zaměstnancům pečovatelské služby
- dodržovat ujednání stanovená ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby a jejích přílohách
- nahlásit změnu bydliště a kontaktních údajů
- informovat pečovatelskou službu o změně svého zdravotního stavu v souvislosti s infekčním onemocněním, které by mohlo ohrozit zdraví zaměstnanců pečovatelské služby
- objednávat nebo odhlašovat poskytování úkonů pečovatelské služby podle pravidel
- zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v domácnosti uživatele
- respektovat časové odchylky od denního harmonogramu pečovatelské služby
- oznámit poskytovateli služeb svou hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení nebo svou nepřítomnost v domácnosti

6.3. Práva poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby

- vyžadovat ze strany uživatele dodržování pravidel slušného chování
- odmítnout poskytnutí úkonu, který není v souladu s pravidly pro poskytování pečovatelské služby a pracovní náplní zaměstnance
- odmítnout poskytnutí úkonu z odborných nebo osobních důvodů
- odmítnout provedení úkonu, pokud je ohrožen život nebo zdraví zaměstnance, narušen průběh výkonu služby
- změnit čas poskytnutí úkonu v případě vzniku nouzové a havarijní situace nebo provozních problémů pečovatelské služby

6.4. Povinnosti poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby

- poskytovat pečovatelskou službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, podle principů dobré a bezpečné praxe, prostřednictvím kvalifikovaného personálu
- nakládat s osobními a citlivými údaji uživatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a dále

v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů

- zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů získaných v souvislosti s výkonem své práce
- chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby
- zachovávat lidskou důstojnost uživatele a důvěrnost jeho sdělení
- chránit právo uživatele na soukromí a osobní svobodu
- jednat s uživatelem v rámci pravidel slušného chování, respektovat jeho svobodné rozhodnutí
- při poskytování služeb respektovat individuální potřeby uživatele a jeho osobní cíle
- dodržovat dohodnutý čas provedení úkonů nebo uživatele neprodleně informovat o změně tohoto času z důvodu vzniku překážek na straně pečovatelské služby
- přijmout, evidovat a vyřídit stížnost uživatele na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb
- předložit uživateli každý měsíc vyúčtování za poskytnuté služby

7. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Individuální plánování je proces, který začíná jednáním se zájemcem o službu a následným uzavřením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Tento proces zahrnuje vytvoření individuálního plánu a jeho pravidelné přehodnocování.

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na potřeby, schopnosti a požadavky uživatele a provozní možnosti poskytovatele. Poskytování služeb přispívá k řešení nepříznivé sociální situace uživatele, směřuje k podpoře jeho samostatnosti a nezávislosti a pomáhá uživateli zachovat si způsob života, na který byl zvyklý.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách (pečovatelka), který je koordinátorem péče a podpory u uživatele, sleduje potřeby uživatele a ověřuje jeho spokojenost s poskytovanými úkony. Klíčový pracovník se podílí společně s uživatelem na tvorbě individuálního plánu a jeho pravidelném hodnocení.

Individuální plán je souhrn dokumentů, který obsahuje informace o uživateli, rozsahu a způsobu poskytování jednotlivých úkonů, hodnocení poskytovaných služeb.

Přehodnocení individuálního plánu je písemným zápisem z hodnocení poskytovaných služeb. Tento proces probíhá 1x za rok nebo při každé změně zdravotního stavu uživatele nebo rozsahu poskytovaných úkonů.

Osobní cíl je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem. Jedná se o cíl vzájemné spolupráce, který napomáhá vyřešit nebo zmírnit nepříznivou sociální situaci uživatele.

8. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Zaměstnanci pečovatelské služby shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje uživatelů, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu poskytování pečovatelské služby.

Zpracování osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů / GDPR /.

Poskytovatel je oprávněn a povinen vést osobní dokumentaci uživatele, do které zakládá zejména dokumenty související se zahájením poskytování sociální služby klientovi, s průběhem poskytování sociální služby a s jejím ukončením.

Poskytovatel má povinnost chránit poskytnuté osobní údaje uživatele.

Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů.

Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.

Dokumenty v listinné podobě jsou uloženy v osobních spisech uživatelů v uzamykatelných kartotékách a kancelářích. K osobním spisům mají přístup pouze oprávněné osoby.

Dokumenty v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití používáním hesel pro přístup do počítačových systémů.

Do dokumentace uživatele mohou nahlížet pouze oprávněné osoby – vedoucí organizace, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Do dokumentace může nahlížet také uživatel a osoby, které si uživatel určí.

Ze zákonných důvodů má právo do dokumentace nahlédnout Policie ČR, soud, státní zástupce nebo veřejný ochránce práv.

9. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytované sociální služby, upozornění na neoprávněný zásah do práv uživatele, upozornění na nevhodné chování zaměstnance pečovatelské služby.

Uživatel nebo jiná osoba nemusí mít obavu podat stížnost, proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření.

Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má **každý zaměstnanec poskytovatele** s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost vedoucímu. Přeje-li si stěžovatel předání písemné stížnosti přímo ředitelce, je zaměstnanec povinen stížnost ředitelce předat.

Poskytovatel respektuje právo podat anonymní stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Podávání stížnosti

Stížnost může podat uživatel služby, zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba uživateli blízká, zástupce, kterého uživatel pověřil podáním a vyřizováním stížnosti, opatrovník uživatele, osoba, která nemá k uživateli žádný vztah, ale jedná v jeho zájmu.

Ústní stížnost lze podat:

Osobně

- v kanceláři vedoucí pečovatelské služby, Rybniční 1283, 386 01 Strakonice
- v kanceláři ředitelky (adresa sídla poskytovatele)

Telefonicky

- na tel. čísle 383 321 785, mobil: 739 155 856 (vedoucí pečovatelské služby)
- na tel. čísle 383 312 270 (ředitelka MěÚSS Strakonice)

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně do výše uvedených kanceláří
- prostřednictvím pošty na adresu DPS Rybniční 1283, 386 01 Strakonice
- prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele
- e-mailem na adresu: pecovatelska.sluzba@muss.strakonice.eu
(vedoucí pečovatelské služby)
- e-mailem na adresu: reditel@muss.strakonice.eu
(ředitelka MěÚSS Strakonice)
- prostřednictvím SMS na služební mobil vedoucí pečovatelské služby
- vhozením stížnosti do schránek pro podávání stížností umístěných:
v DPS Rybniční 1283 - u poštovních schránek ve vestibulu
v DPS Jezerní 1281 - u výtahu

Adresa pro doručení stížnosti:

Dům s pečovatelskou službou

Rybniční 1283

386 01, Strakonice

k rukám vedoucí pečovatelské služby

tel. spojení: 383 321 785, mobil: 739 155 856

e-mail: pecovatelska.sluzba@muss.strakonice.eu

Adresa sídla poskytovatele

Městský ústav sociálních služeb

Jezerní 1281

386 01, Strakonice

k rukám ředitelky organizace

tel. spojení: 383 312 270

e-mail: reditel@muss.strakonice.eu

Termíny vyřizování stížností

Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli. Projednávání stížnosti musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti.

Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření. Stěžovatel obdrží Zprávu o výsledku šetření stížnosti.

Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti.

Stížnost prověřuje vždy pracovník nadřízený zaměstnanci, proti kterému je stížnost vedena.

Směřuje-li stížnost proti vedoucí pečovatelské služby nebo je důvodná obava z možné podjatosti a střetu zájmů, je stížnost předána k vyřízení řediteli Městského ústavu sociálních služeb.

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle možností uvedených ve Zprávě o výsledku šetření stížnosti.

Shrnutí postupu při podávání a projednávání stížností

- podání stížnosti stěžovatelem a přijetí stížnosti poskytovatelem
- evidence stížnosti
- vyhotovení záznamu o přijaté stížnosti
- projednání a řešení stížnosti
- rozhodnutí o oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti
- rozhodnutí o přijatých opatřeních ke zjednání nápravy
- vyhotovení Zprávy o výsledku šetření stížnosti
- doručení Zprávy o výsledku šetření stížnosti stěžovateli
- realizace opatření ke zjednání nápravy

Úplné znění Standardu **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** si lze vyžádat u vedoucí pečovatelské služby nebo u sociální pracovnice MěÚSS Strakonice

10. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Za další dostupné zdroje jsou považovány služby, které využívá celá populace (obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, kosmetické služby, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatel mohl veřejné služby využívat. Poskytovatel zprostředkovává uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně určených potřeb.

Poskytovatel podporuje uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, na které je uživatel ve svém životě zvyklý (např. rodina, přátelé, vrstevníci).

11. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Pečovatelská služba má písemně definovány možné nouzové a havarijní situace, ke kterým může dojít v průběhu poskytování pečovatelské služby.

Situace, kdy uživatel neotvírá

Pečovatelka informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby a setrvává na místě. Pokusí se získat informace o možné nepřítomnosti uživatele v domácnosti, pozoruje okolí, opakovaně zvoní nebo klepe na dveře. Vedoucí pečovatelské služby kontaktuje telefonicky uživatele, jeho blízké osoby, ošetřujícího lékaře nebo příjmové oddělení nemocnice, snaží se zjistit příčinu vzniklé situace.

Nepředpokládá-li poskytovatel ohrožení zdraví uživatele (pokud existuje možnost, že uživatel z bytu odešel), pokusí se pečovatelka uživatele kontaktovat později.

Existuje-li riziko ohrožení zdraví uživatele a pátrání po uživateli je bezvýsledné stanoví vedoucí pečovatelské služby další postup řešení situace.

V případě, kdy osoby uživateli blízké bydlí v blízkosti bydliště uživatele a souhlasí s tím, že budou situaci řešit, přenechá pečovatelská služba řešení situace těmto osobám.

Pokud osoby blízké nemohou danou situaci řešit, domluví se s nimi vedoucí pečovatelské služby na dalším postupu.

Pokud se uživatel za dveřmi bytu ozývá, pečovatelka se pokusí zjistit, jestli nepotřebuje pomoc nebo přivolání lékaře. Pečovatelka požádá uživatele, aby se pokusil otevřít dveře bytu. V případě, že zdravotní stav neumožňuje uživateli otevřít dveře bytu, zajistí otevření bytu pečovatelka ve spolupráci s vedoucí pečovatelské služby.

Po vniknutí do bytu zváží pečovatelka situaci a zvolí vhodný postup:

- v případě, že je byt prázdný, pečovatelka uzamkne nebo zabezpečí byt a o situaci informuje vedoucí pečovatelské služby
- pokud se uživatel nachází v bytě, posoudí pečovatelka závažnost jeho zdravotního stavu, zavolá záchrannou službu, kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo rodinné příslušníky

Úmrtí uživatele v domácnosti

Při nalezení uživatele, který nejeví známky života, oznámí pečovatelka mimořádnou situaci neprodleně vedoucí pečovatelské služby a přivolá policii. Pečovatelka je v kontaktu s vedoucí pečovatelské služby, vyčkává do příjezdu policie. Po příjezdu policie předá pečovatelka potřebné informace a opustí byt. Zajištění bytu provede policie.

Zhoršení zdravotního stavu uživatele, úraz uživatele

Pečovatelka zhodnotí situaci a konzultuje ji s vedoucí pečovatelské služby.

Poskytne uživateli první pomoc.

Pokud zdravotní stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, pečovatelka informuje o zdravotním stavu uživatele ošetřujícího lékaře a postupuje podle jeho doporučení.

Pokud lékař nežádá doprovod uživatele do ordinace, nabídne pečovatelka uživateli rozšíření služeb po dobu zhoršení zdravotního stavu, provede opakovanou návštěvu v jeho domácnosti, ve spolupráci s vedoucí pečovatelské služby informuje osoby uživateli blízké.

Pokud zdravotní stav uživatele vyžaduje přivolání záchranné služby, pečovatelka neprodleně zavolá záchranou službu.

Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, pečovatelka nahlásí skutečnost vedoucí pečovatelské služby. Vedoucí pečovatelské služby informuje o rozhodnutí uživatele rodinné příslušníky nebo osoby uživateli blízké.

Pokud je uživatel osamělý a odmítá lékařské vyšetření, je o jeho rozhodnutí vyhotoven zápis a uživatel své rozhodnutí stvrzuje podpisem.

Poškození majetku uživatele, ztráta finančních prostředků uživatele

V případě vzniku škody na majetku uživatele ohlásí pečovatelka situaci uživateli a vysvětlí mu příčiny vzniku škody. Pokud uživatel uzná, že pečovatelka vzniklou škodu nemohla odvrátit, situace se neřeší. Pečovatelka skutečnost oznámí vedoucí pečovatelské služby.

Pokud se uživatel cítí poškozen, je situace řešena vedoucí pečovatelské služby, která zhodnotí míru zavinění zaměstnance. Při vzniku škody vinou zaměstnance se vedoucí pečovatelské služby dohodne s uživatelem na formě náhrady vzniklé škody.

V případě prokazatelné ztráty finančních prostředků uživatele zaviněné pečovatelkou uhradí pečovatelka ztracenou hotovost ze svých finančních prostředků.

Obvinění zaměstnance z krádeže nebo ze ztráty věci v domácnosti uživatele

Pečovatelka neprodleně informuje vedoucí pečovatelské služby.

Vedoucí pečovatelské služby vyslechne názor uživatele a pečovatelky, zapojí do řešení situace osoby blízké, snaží se o vysvětlení a objasnění situace.

Se souhlasem uživatele a za jeho účasti je prohledán byt. Na žádost uživatele je přivolána Policie ČR.

Pokud se prokáže, že je obvinění uživatele oprávněné, postupuje zaměstnavatel v souladu s trestním zákonem a zákoníkem práce.

Agresivita uživatele

Pečovatelka zhodnotí závažnost situace a informuje vedoucí pečovatelské služby.

Je-li uživatel agresivní ze známých důvodů a jeho zdraví ani život není ohrožen, opustí pečovatelka domácnost uživatele. Vyžaduje-li stav uživatele ošetření nebo hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, zavolá pečovatelka policii, ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu.

Při výskytu častého agresivního chování je uživatel upozorněn na dodržování pravidel pro poskytování pečovatelské služby a na možnost výpovědi smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Ztráta převzatých klíčů, zalomený klíč v zámku, zabouchnutí dveří

Při ztrátě klíčů prohledá pečovatelka všechna místa, na kterých dochází k manipulaci s klíči.

Pečovatelka oznámí ztrátu klíčů nebo zalomený klíč v zámku uživateli a vedoucí pečovatelské služby.

V případě ztráty klíčů od vchodu do domu nechá pečovatelka na své náklady vyrobit nové klíče.

V případě zalomeného klíče v zámku zajistí pečovatelka příjezd zámečnicka a opravu zámku.

V případě ztráty klíčů od bytu nechá pečovatelka vyměnit zámek dveří na vlastní náklady, pokud uživatel nepožaduje jiný způsob řešení situace.

Při zabouchnutí si dveří uživatelem poskytne pečovatelka uživateli pomoc zavoláním osoby blízké, která má náhradní klíče od bytu. Po dohodě s vedoucí pečovatelské služby je možné zapůjčit uživateli klíč z úschovny v trezoru (pokud uživatel využil tuto možnost a klíč si do trezoru uschoval) nebo se souhlasem uživatele povolat zámečnickou firmu.

Zjištění domácího násilí

Zaměstnanci pečovatelské služby sledují fyzický a psychický stav uživatelů, partnerské vztahy uživatelů, vztahy s rodinou, okolím.

Při zjištění domácího násilí je zaměstnanec **povinen** podezření na tuto skutečnost oznámit vedoucí pečovatelské služby.

Vedoucí pečovatelské služby informuje uživatele o možnostech řešení jeho situace.

Přímý kontakt zaměstnanců s nakažlivými a infekčními nemocemi

Při poskytování pečovatelské služby uživateli, který trpí nakažlivou nebo infekční nemocí, požádá vedoucí pečovatelské služby o informace ošetřujícího lékaře uživatele nebo Krajskou hygienickou stanici územní pracoviště Strakonice.

Pokusí se zjistit závažnost onemocnění, možnost přenosu nemoci, způsoby zajištění bezpečnosti pro zaměstnance. Pokud není možné zajistit bezpečnost personálu, přeruší pečovatelská služba po dohodě s uživatelem, rodinnými příslušníky a ošetřujícím lékařem poskytování sociální služby.

Přechodný nedostatek pracovníků

Pokud nastane situace, kdy pečovatelská služba nemá dostatek pracovníků na zajištění požadovaných úkonů, pomoc se zajištěním úkonů poskytuje vedoucí pečovatelské služby, její zástupce, administrativní pracovníci pečovatelské služby.

Po dohodě s ředitelkou MěÚSS Strakonice je stav zaměstnanců doplněn formou přechodného přijetí nových zaměstnanců.

Nelze-li zajistit dostatečné množství pracovníků, jsou uživatelům poskytnuty pouze nezbytně nutné pečovatelské úkony – pomoc při úkonech osobní hygieny, nákupy, dovoz stravy.

Havárie nebo porucha služebního automobilu

Dovoz obědů je ihned zajištěn prostřednictvím náhradního vozidla, které je ve vlastnictví pečovatelské služby.

Dovoz uživatelů je rovněž zajištěn náhradním vozidlem. Pokud nelze dovoz uživatele zajistit, je uživatel informován o provozních problémech pečovatelské služby. Uživateli je zajištěn jiný způsob dopravy nebo stanoven náhradní termín dovozu automobilem.

Pokud došlo k havárii vozidla při přepravě uživatele pečovatelské služby, je zajištěna prohlídka uživatele u obvodního lékaře. Při zranění uživatele je zajištěn jeho převoz na ošetření do zdravotnického zařízení.

Ohrožení zaměstnance pečovatelské služby domácím zvířetem

Uživatel je povinen zajistit si zvíře po dobu výkonu služby v domácnosti.

V případě hrozícího nebezpečí může pečovatelka odmítnout poskytnutí pečovatelské služby.

Při hospitalizaci uživatele informuje pečovatelka ve spolupráci s vedoucí pečovatelské služby osoby uživateli blízké ohledně převzetí zvířete.

Je-li uživatel osamělý nebo se nenajde nikdo, kdo by se o zvíře postaral, je přivolána městská policie, která umístí zvíře do útulku.

Požár

Při zjištění požáru zahájí zaměstnanec pečovatelské služby hasební práce za pomoci všech dostupných hasebních prostředků.

V případě, že požár nemůže zdolat vlastními silami, vyhlásí požární poplach voláním: „Hoří!“ a zavolá hasiče – telefonní číslo 150.

Povodeň

Pečovatelka sleduje hlášení místního rozhlasu, respektuje nařízení krizového povodňového štábu.

Uživatel je informován o reálném stavu situace, při evakuaci připraví pečovatelka uživateli evakuační zavazadlo. Pečovatelská služba vypracuje v případě potřeby seznam imobilních a osamělých uživatelů.

Únik plynu

Pečovatelka informuje uživatele o hrozícím nebezpečí, provede evakuaci uživatele. Uzavře hlavní přívod plynu nebo přívod plynu z propanbutanové lahve. Zajistí odvětrání prostor, vypne hlavní jistič přívodu elektrického proudu.

V případě centrálního rozvodu plynu zavolá pečovatelka linku pro poruchu přívodu plynu tel.: 1239.

V případě, kdy je uživatel svědkem události, při které může dojít nebo již došlo k ohrožení života a zdraví osob, vzniku materiálních škod a u této události nezasahují záchranné složky, musí neprodleně zavolat na číslo tísňového volání:

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, ohrožení hmyzem

155: Zdravotnická záchranná služba – zhoršení zdravotního stavu, ohrožení života

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, rušení veřejného pořádku, napadení, nálezy podezřelých předmětů

Úplné znění standardu **Nouzové a havarijní situace** si lze vyžádat v kanceláři vedoucí pečovatelské služby nebo v kanceláři sociální pracovnice.

Vydáním těchto pravidel s účinností k 1. 1. 2022 pozbývají svou platnost všechna pravidla předešlá.

Vypracovala:
Zlatuše Malečková, DiS.
vedoucí pečovatelské služby

Schválila:
Mgr. Lenka Kratochvílová
ředitelka MěÚSS Strakonice