



Pečovatel'ská služba Ústí nad Labem,
příspěvková organizace
Masarykova 781/318 B, 400 01 Ústí nad Labem
IČO 44555385

telefon: 475 211 781, 475 210 631
fax: 475 211 781
e-mail: pecovatelskaslužba@volny.cz

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

PRŮVODCE POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

OBSAH

1. KDO JSME.....	3
2. JAK TO FUNGUJE?	4
3. CO NABÍZÍME?	5
4. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	10
5. POVINNOSTI KLIENTŮ PS.....	13
6. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY.....	14
7. PLATBA ZA SLUŽBY	15
8. KONTAKTNÍ ÚDAJE	16

1. KDO JSME

Pečovatelská služba je terénní sociální služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v Domovech pro seniory.

Zřizovatelem Pečovatelské služby Ústí nad Labem, příspěvkové organizace, je Statutární město Ústí nad Labem. Pečovatelská služba v Ústí nad Labem, příspěvková organizace (dále PS) se již dlouhá léta osvědčuje jako jedna z kvalitních možností v péči o seniory a tělesně postižené, kteří se nacházejí v situaci, kdy jim ubývá sil potřebných pro zajištění chodu své domácnosti a rádi by zůstali ve svém domově, na který jsou zvyklí, a který jim zajišťuje nezbytnou jistotu a bezpečí.

Tato služba je poskytována klientům v jejich domácnostech na území městských obvodů Statutárního města Ústí nad Labem (město, Severní Terasa, Střekov, Neštětice), dále ve městech Chlumecko a Chabařovice, v obcích Povrly, Ryjice, Libouchec, Petrovice, Velké Chvojno, Telnice a ve spádových oblastech.

Poslání

Posláním Pečovatelské služby je poskytování terénní sociální služby a péče o osoby a jejich domácnost na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v domácím prostředí při zachování jejich soběstačnosti.

Cílová skupina

1. senioři
2. osoby s mentálním postižením
3. osoby s chronickým duševním onemocněním
4. osoby s chronickým onemocněním
5. osoby s kombinovaným postižením
6. osoby s tělesným postižením
7. osoby se zrakovým postižením
8. osoby s jiným zdravotním postižením
9. rodiny s dětmi

Zásady poskytování služeb

1. dodržování lidských práv a svobod
2. poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
3. naplňování Standardů kvality sociálních služeb
4. komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací o PS
5. partnerský smluvní vztah PS a klient
6. individuální přístup ke klientům PS, flexibilita
7. spolupráce s rodinou či blízkými klienta
8. profesionalita zaměstnanců PS, lidský přístup

2. JAK TO FUNGUJE?

Zájemci o využívání našich služeb nás mohou kontaktovat osobně, telefonicky nebo písemně (např. e-mailem). Pokud patří žadatel do naší cílové skupiny (senior, zdravotně postižený...), navštíví sociální pracovnice žadatele v jeho domácnosti a na místě provede sociální šetření (zmapuje situaci žadatele a posoudí jeho soběstačnost). To vše probíhá formou rozhovoru. Žadatel je seznámen se způsobem a podmínkami poskytování služeb, jsou mu předány informace o nabízených službách, výši úhrady... Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby se sepíše v místě bydliště žadatele o službu.

Individuální plánování je princip poskytování sociální služby, kdy je služba každému klientovi „šita na míru“. Proto si, před podepsáním Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, se žadatelem podrobně povídáme o podobě poskytované služby. Domlouváme se na tom, který den, v kolik hodin a na jak dlouho k němu přijde pečovatelka a co konkrétně u klienta bude dělat (např. jen pomáhat s koupáním, jen vytírat, nebo pomáhat s koupáním i úklidem domácnosti atd.). Klíčovým prvkem individuálního přístupu je definování žádoucí změny (chci mít uklizený byt a jak, chci mít teplý oběd...) a následná konkretizace termínů a úkolů naší služby. Kompletní individuální plánování je zaznamenáváno v individuálním plánu péče. Ten se aktualizuje a hodnotí po 3 měsících od podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, dále dle potřeby (např. propuštění z nemocnice) a standardně 1 x ročně. Při této aktualizaci se hodnotí prozatím poskytnutá péče, spokojenost/nespokojenost se službou, potřeby klienta, případné úpravy Individuálního plánu péče a vyjasnění dalších náležitostí dle potřeby.

Klíčový pracovník spolupracuje s pečovatelkou, která poskytuje přímou péči u klienta a se souhlasem klienta spolupracuje s jeho rodinou, konzultuje poskytovanou péči, je v kontaktu s osobami blízkými. Pracovník zodpovídá za sestavení, realizaci a revizi Individuálního plánu a v nejkratším termínu reaguje na požadavky klienta při změně poskytovaných služeb.

Pečovatelka je pracovník PS, který zajišťuje přímou péči. Po nastavení Individuálního plánu péče navštěvuje klienta v jeho domácnosti, kde vykonává úkony, které byly nasmlouvány.

3. CO NABÍZÍME?

POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

- **Základní sociální poradenství**

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti využití jiných sociálních služeb, konzultace způsobů praktické péče aj. Tyto činnosti jsou poskytovány zdarma.

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Cílem je zajistit podání jídla a pití klientovi, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě klienta (tzn. ohřátí, nakrájení, krmení).

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Jedná se o pomoc při oblékání (např. převlékání z nočního prádla do denního, oblékání při pomoci u hygieny aj.) a svlékání včetně speciálních pomůcek dle jeho potřeb (bandáž, ortéza, korzet, navlečení elastických punčoch...).

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Úkon zahrnuje pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík dle jeho přání a potřeb.

U částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík, přesun klienta z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko.

U úplně imobilního klienta - je úkon poskytován pomocí zvedáku (pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem) nebo za pomoci druhé osoby (druhé pečovatelky, rodinného příslušníka apod.). Postel klienta musí být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Cílem je zajistit klientovi pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.

Úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě (z jedné místnosti do druhé, např. WC) nebo po domě (doprovod ke schránce, do sklepa aj.) formou přímého doprovodu (klient se pečovatelky drží, pečovatelka klienta podpírá), nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka pokyny směřuje klientu, otevírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky).

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

U chodícího klienta pomoc a podpora dle jeho přání a potřeb (například doprovod do/z koupelny, přesun do/z vany, podání mycích potřeb, pomoc s mytím a utíráním, oblékání, česání, pomoc při zubní hygieně aj.).

U klienta s omezenou pohyblivostí, případně s nevyhovující koupelnou provádí pečovatelka mytí nebo koupel na lůžku. Podle přání klienta pečovatelka promaže tělo krémem, příp. ošetří opruzeniny.

- **Pomoc při použití WC**

Tímto úkonem se rozumí pomoc při vyprazdňování na WC či toaletním křesle, ale také při používání inkontinenčních pomůcek. Pomoc spočívá především v přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů klienta. Dále pak stříhání nehtů na rukou a nohou, pokud to nevyžaduje odbornou péči (např. pedikúru).

- **Dovoz teplého oběda**

Je zajištěn dle platných hygienických norem. Oběd se dováží pouze v termojídlonosičích, které je možné si zakoupit nebo pronajmout od pečovatelské služby (viz pronájem jídlonosičů – fakultativní činnosti). Za čistotu nádob zodpovídá klient. Pokud není schopen klient čistotu nádob zajistit, lze si tuto službu objednat u pečovatelské služby.

Odhlášení a přihlášení stravy se provádí do 7:30 hod den předem. Pokud klient neodhlásí stravu do uvedeného času, účtuje se stravné i dovoz.

Rozvoz stravy je prováděn v době od 10:00 hod. do 14:00 hod. Strava je určena k okamžité spotřebě. Oběd klientovi osobně předá pečovatelka, nelze jej ponechat za dveřmi. Klient je povinen oznámit pečovatelské službě, že nemůže z vážných důvodů oběd převzít osobně (např. návštěva lékaře). V takovém případě lze dohodnout zanechání stravy u osoby, kterou si klient určí (např. soused).

Pečovatelská služba rozváží stravu: normální, neslanou, diabetickou, žlučnickovou.

Nelze si vybrat z jídelníčku. Jídelníček je k nahlédnutí u pečovatelky a zveřejněn na webových stránkách (www.psul.cz).

- **Chlazená strava vakuově balená**

Jedná se o stravu, která nemusí být spotřebována v den dovozu, má delší trvanlivost. Klient si tuto stravu objednává týden předem z nabídky několika jídel. Chlazená strava se dováží každý pátek a je určena především na víkendy a svátky. Způsob uchovávání a datum doporučené spotřeby je uveden na obalu stravy.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Cílem je zajistit pomoc klientovi při ohřívání jídla nebo při přípravě jednoduchých časově nenáročných jídel (např. namazání chleba, míchaná vejčička, krupicová kaše atd.). Dále pomoc při přípravě kávy nebo čaje. K tomuto úkonu patří umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

- **Příprava a podání jídla a pití**

Pečovatelka ohřívá, servíruje a podává předem připravené nebo dovezené jídlo, popřípadě připravuje jednoduché časově nenáročné jídlo a pití (např. namazání chleba, uvaření krupicové kaše apod.). K tomuto úkonu patří umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

- **Běžný úklid + velký úklid**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové služby či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto služby.

Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové či deratizační služby před zahájením poskytování tohoto úkonu. Poté již pečovatelská služba udržuje byt uklizený. Pečovatelka provádí úklid pouze v prostorách bytu, který obývá klient, výjimkou je pouze pravidelný úklid společných prostor v bytových domech.

K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat se zjevně závadným vysavačem.

Běžný úklid zahrnuje: zametení, vytření, vyluxování, omytí kuchyňské linky, umytí zrcadel, keramických obkladů, umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků, převlékání ložního prádla, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti klienta. Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí klient při podpisu smlouvy.

Velký úklid zahrnuje: setření prachu z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytku, omytí svítidel, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, omytí dveří a nábytku, ošetření nábytku, naleštění podlah, umytí oken a rámců oken (úkon se neprovádí u oken zjevně rozbitých), umytí kuchyňské linky vně i uvnitř, umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadel, vany, sprchového koutu a příslušenství WC.

Může se jednat o sezónní úklid (např. velikonoční, jarní, vánoční), úklid po malování, příp. po výměně oken.

- **Údržba domácích spotřebičů**

Pečovatelka čistí domácí spotřebiče (např. chladničku, mrazničku) dle instrukcí výrobce či klienta.

- **Běžný nákup + velký nákup**

Jedná se o nákup zboží běžné denní potřeby (pečivo, maso uzeniny atd.) a věci osobní potřeby. Nenakupuje se pro rodinné příslušníky.

Malý nákup: potraviny denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny), hygienické prostředky, drobné předměty, tiskoviny (noviny, časopisy). Malý nákup je pravidelný nákup do 10 položek v okolí bydliště klienta.

Velký nákup: oblečení, potraviny na delší časové období (balení minerálních vod apod.), domácí potřeby, potřeby pro domácí zvířata (krmení pro psy, kočky), nákupy v hypermarketech aj. Maximální váha nákupu nesmí překročit 20 kg.

Pokud si klient přeje nákup alkoholických nápojů, jsou v rámci jednoho nákupu dovezeny max. 2 láhve alkoholu.

Klient si předem připraví sám nebo s pomocí pečovatelky seznam věcí na nákup. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží, maximální cenu a přání klienta na místo nákupu.

Pečovatelka si převezme seznam požadovaného zboží k nákupu a předpokládanou finanční částku. Tuto částku poznamená do klientova notýsku, klient předanou částku stvrdí svým podpisem. **Pečovatelka nesmí nákup uskutečnit ze svých finančních prostředků.**

Po odevzdání nákupu klientovi provede pečovatelka vyúčtování podle účtenky z obchodu, vrátí klientovi zbylé peníze. Vrácenou částku zaznamená opět do notýsku klienta, klient správnost zápisu stvrdí svým podpisem.

- **Pochůzky**

Pečovatelka zajišťuje pochůzky (např. zaplacení složenek či jiných poplatků na poště, nebo na úřadech a jiných bankovních ústavech, vyzvednutí léků v lékárně, odvoz prádla do prádelny apod.). Pochůzky jsou jasně a předem stanovené klientem.

Klient předá předpokládanou finanční částku. Při předání vyřízené pochůzky pečovatelka provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod**

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb klienta, např. doprovod na úřady, do lékárně, na poštu, do banky, ke kadeřnici, na pedikúru, k lékaři apod. Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, taxíkem, dopravou poskytovanou organizací nebo sanitou. V případě využití taxi služby celkovou částku za odvoz hradí klient.

Fakultativní činnosti

Fakultativní služby jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

• **Doprava klienta**

Jedná se o využití vozidla organizace pro dopravu klientů pečovatelské služby dle jejich požadavků (např. do zdrav. zařízení, na úřad, na nákup aj.). Tento úkon je poskytován pouze klientům pečovatelské služby, pro které je obtížné využívat MHD z důvodu omezené mobility nebo snížené soběstačnosti ve Statutárním městě Ústí nad Labem a nemají nárok na převoz sanitkou. Doprava nemůže být poskytována osobě, která není klientem pečovatelské služby (například rodinným příslušníkům).

Úkon může být poskytován pravidelně, nepravidelně, jednorázově. Zajištění odvozu klienta je nutné domluvit minimálně 1 den předem na telefonních číslech pečovatelské služby nebo osobně u pečovatelky. Služba je poskytována v Ústí nad Labem od pondělí do pátku od 7:00 do 15:00 hodin, v jinou dobu po domluvě.

Pokud klient žádá po ukončení jedné jízdy jízdu další a přeje si, aby řidička čekala, bude klientovi účtována i čekací doba.

• **Vedení rozpočtu domácnosti**

Úkon je poskytován klientům, kteří potřebují pomoc s vedením rozpočtu domácnosti. Prostřednictvím předávacího protokolu je pečovatelské službě předána finanční částka, s níž následně hospodaří (například zajištění nákupů, služeb pečovatelské služby, obědů aj.). Veškeré výdaje dokládá pečovatelská služba v rámci vyúčtování částky, ke kterému jsou přiloženy účtenky a potvrzení o zaplacení.

• **Venčení psů**

Cílem této služby je zajistit klientovi venčení psa. Pečovatelská služba provádí venčení domácích zvířat pouze v případě, kdy jsou řádně očkovaná a označená známkou nebo čipem (podle místní obecní platné vyhlášky). Tyto skutečnosti doloží žadatel předložením očkovacího průkazu zvířete a potvrzením o očipování při sepisování smlouvy pečovatelské služby.

V rámci tohoto úkonu může zajistit pečovatelská služba i dopravu zvířete k veterináři s využitím MHD, avšak zvíře musí mít náhubek. Klient v tomto případě hradí cestovné pečovatelce i zvířeti.

• **Úklid po domácích zvířatech**

Jedná se o pravidelné čištění kočičí toalety nebo klece pro drobná zvířata. Vybavení pro hygienické čištění (jednorázové sáčky, lopatka apod.) je povinen zajistit klient. Pečovatelská služba neprovádí úklid výkalů po zvířatech, které se nacházejí mimo zvířecí toalety a klece.

• **Dohled**

Dohled nad dospělým klientem se provádí v době nepřítomnosti rodinného příslušníka se zajištěním služeb dle individuálních potřeb klienta. Úkon zahrnuje osobní návštěvu v domácnosti klienta, kontrola fyzického a psychického stavu, dohled nad dodržováním osobního režimu dne, konverzace, předčítání a příp. i jiné předem domluvené aktivity.

Pečovatelka se při tomto úkonu plně věnuje pouze klientovi. Dohled může zahrnovat pouze úkony spojené s péčí o klienta (např. pomoc s hygienou, podání jídla a pití) a ne úkony spojené s chodem domácnosti. Dohled poskytujeme maximálně 4 hodiny denně.

- **Pronájem jídelnosičů**

Klient má možnost pronajmout si termojídelnosiče na dovážku teplého oběda. V případě poškození či ztráty, je klient povinen termojídelnosič uhradit v adekvátní částce, která bude stanovena ředitelkou organizace.

- **Provoz signalizačního zařízení**

Signalizační zařízení slouží k přivolání pomoci v tísni (např. zhoršení zdravotního stavu, pád aj.) prostřednictvím bezdrátových tlačítek, které má klient na ruce jako hodinky. Signalizačním zařízením si klient může přivolat pomoc pečovatelské služby, která zajistí potřebnou pomoc.

Základní podmínkou je:

- poskytnutí klíčů od bytu, které jsou v trezoru pečovatelské služby spolu se souhlasem vstupu do bytu v případě použití signalizačního zařízení,
- důležité informace o zdravotním stavu a dlouhodobě užívaných lécích má klient na předem domluveném místě ve svém bytě.

Každý klient obdrží písemný návod k obsluze zařízení. Technická kontrola signalizačního zařízení je prováděna 1x/rok technikem, který má SZ na starost. Doprovází ho pracovník PS. Za poskytnutí pomoci se účtuje úkon „Pomoc při aktivaci signalizačního zařízení“ dle platného Sazebníku úhrad.

- **Pomoc při aktivaci signalizačního zařízení**

V případě aktivace signalizačního zařízení se do bytu klienta dostaví pracovník pečovatelské služby a zajistí potřebnou pomoc.

- **Podrobný výpis**

Klienti pečovatelské služby dostávají každý měsíc zdarma rekapitulaci poskytnutých služeb, kde je celkově shrnuto, jaké úkony byly za daný měsíc provedeny a v jakém časovém rozsahu.

Podrobný popis je úkon nad rámec této rekapitulace, obsahuje: datum, čas, jméno pečovatelky a popis poskytnutého úkonu. Klientům se vyhotovuje pouze na žádost.

- **Podpora při realizaci zájmových a volnočasových aktivit**

Jedná se o aktivity typu: trénink paměti, předčítání, hraní společenských her, pomoc při realizaci zájmových aktivit (tvorba drobných předmětů, poslech hudby, zpěv atd.), jednoduchá pohybová aktivita a jiné, dle předchozí domluvy klienta s aktivizačním pracovníkem (popřípadě s pečovatelkou). Rozsah úkonu se řídí přáním klienta. Pracovnice pečovatelské služby vybírá činnosti, které nevedou k infantilizaci a snižování důstojnosti klienta.

- **Pronájem kompenzačních pomůcek**

Pronájem kompenzačních pomůcek je určen klientovi na přechodné období. Nejedná se tedy o klasickou půjčovnu kompenzačních pomůcek, ale o vyzkoušení si vhodnosti pomůcek a o podporu v meziobdobí vyřizování pomůcek vlastních.

Pronájem kompenzačních pomůcek dělíme do dvou skupin. Do první skupiny spadají pomůcky typu kolové chodítko, mechanický vozík, hydraulická sedačka do vany, antidekubitní matrace s kompresorem. Jedná se o pomůcky s vyšší pořizovací hodnotou, proto je poplatek za vypůjčení vyšší.

Do druhé skupiny spadají čtyřbodové chodítko, nástavec na WC s madly a bez madel, toaletní židle, sedačka na vanu otočná, umyvadlo na mytí vlasů, polohovatelná opěrka pod záda do postele a jídelní stolek do postele. Pořizovací hodnota těchto pomůcek je nižší, proto jsou zapůjčovány za levnější poplatek. Každý klient zodpovídá za čistotu a stav kompenzační pomůcky. V případě poškození je možné účtovat náhradu za opravu.

4. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ochrana práv klientů

Základní lidská práva klientů pečovatelské služby, stejně jako všech ostatních, jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmějí být pracovníky pečovatelské služby porušována. Zaměstnanci pečovatelské služby respektují názor a přání klienta, proto se nesnaží za něho rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s klientem.

Právo na soukromí

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech klientů. Proto musí všichni zaměstnanci dbát na právo soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:

Vstup do obydlí klienta - obydlí je nedotknutelné přirozené místo klienta, proto žádný pracovník nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. Pečovatelskou službu nelze provádět v domácnosti bez přítomnosti klienta.

Úklid v domácnosti klienta – pečovatelka se domluví s klientem, na konkrétním obsahu úklidu, bez vyzvání klienta neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice

Při osobní hygieně a ostatních úkonech péče o klienta – pečovatelka dbá na intimitu, soukromí a důstojnost klienta. Pečovatelka se s klientem vždy domluví na rozsahu pomoci a na postupu při jednotlivých úkonech.

Právo na zachování důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti

Pracovníci nehovoří s jinými uživateli či nezainteresovanými osobami o situacích, které s uživatelem řešil, neponižuje klienta svými připomínkami ani nedává k „dobru“ postřehy ze života klienta.

Klient je osločován pane/paní a jeho příjmení. Při komunikaci je používáno výhradně vykaní (u dospělých osob).

Právo na ochranu osobních údajů

Jaké osobní údaje zpracováváme?

Jméno, příjmení, titul, datum narození, rodinný stav, adresa trvalého bydliště, adresa aktuálního bydliště, telefon, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu, informace o soběstačnosti, informace o domácnosti, kontaktní údaje na blízké osoby (jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

Veškeré osobní údaje klientů jsou uložena v PC programu, který je zaheslován a písemná dokumentace je uložena v osobních kartách klientů, které se nachází v uzamykatelné kartotéce v kanceláři pečovatelské služby.

Klienti mají právo nahlížet do své dokumentace vždy po předchozí domluvě. Toto právo mají i rodinní příslušníci, ale pouze se souhlasem klienta.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klient, rodinný příslušník, případně jiná blízká osoba má plné právo vyjádřit nespokojenost s poskytovanými službami a podat stížnost. Stížnost může být podána ústně i písemně. Zabýváme se i anonymními stížnostmi.

Ústní stížnost nebo telefonická stížnost může být podána, stejně jako u písemné stížnosti, kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby, který má povinnost ji přijmout a předat svému vedoucímu.

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele PS
- prostřednictvím pošty na adresu: Masarykova 781/318B, Ústí nad Labem
- e-mailem
- vhozením do schránky organizace umístěné v sídle PS

Kontakty:

Ředitelka PS: Bc. Ditta Hromádková tel.: 475 211 718
email: hromadkova@psul.cz
Vedoucí sociálního úseku tel.: 475 210 631
tel.: 774 911 950
email: pecovatelskaslužba@volny.cz

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti:

1. Statutární město Ústí nad Labem (zřizovatel organizace)

Velká Hradební 8,
400 01 Ústí nad Labem

Zde se může stěžovatel obrátit na vedoucího odboru kontroly, odboru městských organizací a školství nebo odboru sociálních věcí (telefon 475 241 111)

2. Krajský úřad Ústeckého kraje

Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

odbor sociálních věcí (telefon: 475 675 111)

3. MPSV

Wonkova 1142/1

500 02 Hradec Králové (telefon: 950 196 585)

4. Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno (telefon: 542 542 888)

5. Český helsinský výbor

Štefánikova 219/21

150 00 Praha 5 – Smíchov (telefon: 257 221 142)

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. Na anonymní stížnosti PS odpovídá formou otevřeného dopisu umístěného na svých webových stránkách (www.psul.cz).

Stížnosti jsou považovány za možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby a nemají negativní vliv na poskytování služeb stěžovateli.

Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné služby

Pečovatelská služba podporuje klienta ve využívání přirozených vztahových sítí (jako je rodina, přátelé, ostatní blízcí lidé). Snaží se tak předejít jeho závislosti na sociální službě. Podporuje klienta ve využívání dalších dostupných zdrojů (např. dovoz oběda z restauračního zařízení, volnočasové aktivity, kadeřnické služby, pedikúru apod.).

Nouzové situace při poskytování pečovatelské služby

Zhoršení zdravotního stavu klienta

Pokud pečovatelská služba zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta a je život ohrožující, volá okamžitě záchrannou službu 155 a poskytuje první pomoc. Pokud záchranná služba odváží klienta k hospitalizaci, pečovatelská služba zkontroluje byt – zavřená okna, vypnutý plyn, netekoucí voda aj., a odchází společně se

záchrannou službou z bytu klienta. Má-li pečovatelka k dispozici klíče od bytu (na základě předávacího protokolu), zamkne byt a klíč uloží do trezoru v kanceláři pečovatelské služby. V případě, že pečovatelská služba nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá klientovi.

Poranění nebo náhlá nevolnost klienta při poskytování úkonů péče o jeho osobu

Pokud dojde k drobnému poranění, ošetří vzniklé poranění pečovatelka. V případě závažnějšího poranění (např. pád klienta), poskytne pečovatelka první pomoc a zavolá záchrannou službu 155. Je-li klient odvážen k hospitalizaci (viz Zhoršení zdravotního stavu klienta).

Situace, kdy je klient agresivní

V případě agresivního jednání, které ohrožuje pečovatelku, pečovatelka neprodleně ukončí poskytování péče a odchází z bytu. Takové chování může být důvodem k ukončení smlouvy.

Obvinění zaměstnance z krádeže

Pokud klient obviní zaměstnance pečovatelské služby z krádeže, zaměstnanec oznámí tuto skutečnost své nadřízené.

Pokud se obvinění týká odcizení peněz nebo cenných předmětů, podá PS oznámení na Policii ČR. Ostatní případy oznamuje Policii ČR podle výše eventuální škody a v návaznosti na další okolnosti. Vždy je každé obvinění z krádeže pečlivě prošetřeno a zadokumentováno.

Přechodný nedostatek pracovníků na sociálním úseku

Pokud dojde k náhlé absenci více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění), přechází pečovatelská služba na dočasně omezený či nouzový režim, kdy upřednostní poskytování služeb zajišťujících základní životní potřeby (např. dovážka stravy, nákupy, hygienická péče apod.). V tomto období bude omezeno poskytování úklidu a fakultativních činností.

Výskyt infekčního onemocnění klienta

V případě výskytu infekčního onemocnění klienta (např. svrab, MRSA apod.) zajistí pečovatelská služba pouze služby spojené se základními životními potřebami - nákup potravin, donáška léků, dovážka, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou, přivolání lékaře. Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. Omezení služby trvá do potvrzení bezinfekčnosti lékařem.

Situace, kdy klient neotvírá svůj byt

V případě, že je klientem objednaná péče, a dotyčný klient nereaguje, neotvírá byt a pečovatelská služba nemá klíč, pečovatelská služba se snaží získat informace o klientovi všemi možnými prostředky (u sousedů, rodiny, kontaktních osob, praktického lékaře a v nemocnici). Po vyčerpání všech možností, kontaktuje pečovatelská služba Policii ČR, která je oprávněná otevřít byt. K tomuto kroku přistupuje pečovatelská služba jen v případě, že jsou skutečně vyčerpány všechny možnosti dohledání klienta.

Nakládání s penězi klientů

Pečovatelka si sama nikdy nebere peníze z míst, které jsou mimo dohled klienta (peněženka, krabička, šuplík...). Z těchto míst pečovatelka předměty, ve kterých jsou uloženy peníze, pouze přináší. Peníze předává sám klient. V případě požádání pečovatelky klientem o donesení peněženky, krabičky atd., peníze z daného předmětu vyndá též sám klient.

Povinností pečovatelky je zapsat předanou částku do notýsku, kde tento zápis stvrdí svým podpisem pečovatelka i klient. Zápis musí obsahovat: datum, důvod (složenko, nákup, lékárna...), částku a podpisy.

Pečovatelka je povinna obdržené peníze vyúčtovat ve stejný den a vyúčtování opět zapsat do notýsku. Způsob vrácení: vyúčtování peněz, předání účtenky, zápis do notýsku s podpisy pečovatelky a klienta.

Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnancům pečovatelské služby je výslovně zakázáno přijmout od uživatele či jiného rodinného příslušníka dary finančního či hmotného charakteru s výjimkou účasti na oslavě k životnímu jubileu uživatele či akcích spojených s ukončením služby poskytované PS. V tomto případě je dovoleno přijmout nabídnuté pohoštění nebo pozornost drobného charakteru (např. čokoládu, bonboniéru, květinu).

Nakládání s klíči klientů

Klíče od bytu uživatele jsou přebírány na přání klienta, nebo pokud je to nezbytně nutné pro poskytování služeb PS (z důvodu špatné pohyblivosti klienta, fakultativní činnosti pronájem signalizačního zařízení).

Klíče jsou předávány pečovatelské službě na základě předávacího protokolu.

Pokud je pečovatelská služba klientem dočasně přerušena (z důvodu hospitalizace, návštěvy u rodiny apod.) a nechce vrátit klíče, protože bude po návratu domů službu opět využívat, jsou klíče uloženy do trezoru.

5. POVINNOSTI KLIENTŮ PS

1. Zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby:
 - a) umožnění přístupu na místo smlouvené k poskytování služby - v případě špatné pohyblivosti klienta předání klíče od vchodu/bytu, zajištění svého psa (zavřený v jiné místnosti);
 - b) zajištění čisticích prostředků, náčiní, funkčních a nezávadných elektrospotřebičů apod.;
 - c) v případě péče o nepohyblivého klienta: zajištění zvýšeného lůžka přístupného z 3 stran; odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s klientem;
 - d) v případě zajištění hygienické péče: zajištění dostatečného a bezpečného prostoru pro manipulaci s klientem při koupeli (odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s klientem v koupelně; zajištění vhodných kompenzačních pomůcek).
2. Na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby:
 - a) nebezpečné spotřebiče (např. porušený kabel, závadná zásuvka apod.);
 - b) odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečnému provádění nasmlouvané péče a úkonů (např. nábytek před oknem, který brání bezpečnému čištění oken apod.);
 - c) nehygienické prostředí (byt znečištěný výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný).
3. Informovat pečovatelskou službu o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla).
4. Klient je povinen oznámit pečovatelské službě plánovanou nepřítomnost v době smlouvené návštěvy pečovatelky:
 - a) je povinen tuto skutečnost nahlásit minimálně jeden den předem;
 - b) pokud je služba poskytována v nepravidelných termínech, je nutné požadovanou návštěvu pečovatelky oznámit 3 dny předem.
5. Oznámit pečovatelské službě výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta (např. svrab, žloutenka, MRSA, infekční průjemové onemocnění apod.).
6. V případě dovozu teplé stravy zajistit čistotu jídelnosičů (viz. popis základních činností).

6. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY

Ze strany klienta:

Klient může Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby vypovědět na vlastní žádost bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem je stanovena ke dni ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby po doručení výpovědi pečovatelské službě.

Ze strany poskytovatele:

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

1. Hrubé porušení povinností vyplývajících ze smlouvy

Za hrubé porušení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc.

Nezaplatí-li klient úhradu spojenou s poskytováním pečovatelské služby, je nejdříve vyzván k zaplacení. Pokud na výzvu nereaguje, je mu písemně zaslána výzva k zaplacení úhrady. Jestliže klient neuhradí své závazky ani v určené lhůtě, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy a k soudnímu vymáhání pohledávky.

Hrubé porušení povinností, které mu/jí vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby

Jestliže klient/ka i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu/jí vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby - Průvodce poskytováním pečovatelské služby (viz kap. 6), pečovatelská služba ho na porušování pravidel upozorní. Pokud i nadále klient nedodržuje své povinnosti, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

Nevhodné chování k pečovateli

Jestliže se klient/ka chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. agresivita, urážky, sexuální narážky, ponižování, vyhrožování atd.), je upozorněn na nevhodné chování. Pokud se i nadále bude klient nevhodně chovat vůči zaměstnanci pečovatelské služby, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

Nevyužívání pečovatelské služby po dobu delší 3 měsíců

Jestliže klient/ka bez závažného důvodu nevyužívá po dobu třech po sobě jdoucích měsících služby sjednané v této smlouvě. Za závažný důvod k nevyužívání sociální služby se považuje např. hospitalizace v nemocnici, pobyt u příbuzných aj..

Pečovatelská služba klienta upozorní na možnou výpověď ze Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu nevyužívání pečovatelské služby. Pokud i nadále klient bez závažného důvodu nevyužívá pečovatelskou službu, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

7. PLATBA ZA SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována za úhradu. Klient je povinen zaplatit úhradu za poskytované služby stanovenou v Sazebníku úhrad za poskytované činnosti vydaného pečovatelskou službou, který tvoří nedílnou součást Smlouvy za poskytnutí pečovatelské služby. Pečovatelská služba může v době trvání této smlouvy změnit výši úhrady za poskytované služby. Změny v Sazebníku úhrad oznámí pečovatelská služba písemně minimálně 1 měsíc před účinností změny.

Pečovatelská služba využívá při své práci čtečky čárových kódů. Pečovatelka, která dochází ke klientovi, načte do čtečky začátek a konec daného úkonu (např. „Pomoc při hygieně“). Z těchto záznamů se na konci měsíce provede vyúčtování poskytnuté péče. Péče se tedy platí zpětně (tzn., že v měsíci lednu se hradí péče, která byla poskytnuta v měsíci prosinci).

Stravné za teplou či chlazenou stravu se hradí měsíc dopředu (tzn., že v měsíci lednu se hradí strava na měsíc únor). Je to stejné jako ve školní jídelně, kde si předplácíte obědy na celý měsíc. Pokud klient zruší oběd, peníze jsou buďto převedeny na další měsíc nebo vráceny zpět.

Přeplatky za stravné pečovatelská služba vyúčtuje nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Přeplatky jsou vypláceny: v hotovosti do výše 200,-Kč, složenkou, převodem na bankovní účet.

Úhrada se hradí:

Pokladnou - v hotovosti pouze úhrada nepřevyšující 200,- Kč

Složenkou

Převodem na účet

Inkasem - způsob platby, kdy dáte souhlas pečovatelské službě k inkasování (strhávání) plateb z Vašeho účtu ve Vaší bance. Za inkasní služby si banka ani pečovatelská služba neúčtuje žádný poplatek.

Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu?

- a) rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníci odboje (zákon 255/1946 Sb.),
- c) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,
- d) osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích,
- e) pozůstalí manželé (pozůstalé manželky) po osobách uvedených v písm. b) až d) starší 70let.

Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony.

Uplatňuje-li klient právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tento nárok doložit osvědčením.

8. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Pečovatelská služba Ústí nad Labem, příspěvková organizace

Masarykova 781/318 B,
400 01 Ústí nad Labem

(trolejbusová zastávka č. 54 a 56 Kpt. Jaroše, směr Všebořice, v bývalém zdravotnickém středisku Bukov)

Úřední hodiny kanceláře: pondělí až pátek
od 7:00 do 15:00 hodin (po dohodě i mimo úřední hodiny)

Poskytování přímé péče: pondělí až neděle
od 7:00 do 18:00 hodin

Kontakty:

Ředitelka PS: Bc. Ditta Hromádková tel.: 475 211 781
774 405 206

Kancelář sociálního úseku:

Sociální pracovnice:	Mgr. Karin Pospíšilová	tel.: 774 911 950
	Mgr. Hana Murešan	tel: 727 901 057
	Ing. Květoslava Bartošová	tel: 727 901 054
Koordinátorka PS:	Libuše Jonášová	tel.: 774 405 211
Instruktorka SP:	Jitka Zacharová	tel.: 774 405 210

E-mail: pecovatelskasluzba@volny.cz

Internet: www.psul.cz

Datum poslední aktualizace dokumentu: 1.3.2019