



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

PRŮVODCE

POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

OBSAH

1. KDO JSME.....	3
2. JAK TO FUNGUJE?.....	4
4. CO NABÍZÍME?	5
5. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	10
6. POVINNOSTI KLIENTŮ PS.....	14
7. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY.....	15
8. PLATBA ZA SLUŽBY	16
9. KONTAKTNÍ ÚDAJE.....	17

1. KDO JSME

Pečovatelská služba je sociální terénní 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, tzn. v těchto obcích: Ústí nad Labem, Božkovice, Brná, Bukov, Cirkvice, Habrovice, Hostovice, Kojetice, Krásné Březno, Mojžíř, Neštěmice, Nová Ves, Olešnice, Předlice, Sebusín, Skorotice, Strážky, Střekov, Svádov, Tuchomyšl, Vaňov a dále pak v městech Chabařovice a Chlumeck a obci Povrly.

V případě potřeby péče a volné kapacity PS lze poskytovat pečovatelskou službu na celém území správního obvodu obce Ústí nad Labem (obce patřící do bývalého okresu Ústí nad Labem).

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

Klientem PS jsou:

1. senioři, tedy lidé, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, částečně samostatní, ale pro setrvání ve svém domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby
2. osoby od 18. let věku se zdravotním postižením, jehož dopady je činí osobou závislou na pomoci jiné osoby
3. rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně

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 soběstačnost žadatele). To vše probíhá formou rozhovoru. Žadatel je seznámen se způsobem a podmínkami poskytování služeb, jsou mu podány informace o nabízených službách, výši úhrady... Smlouva o poskytnutí PS se sepisuje v místě bydliště žadatele o službu.

Individuální plánování je princip poskytování sociální služby, kdy je služba každému klientovi „šita na míru“. Proto se před podepsáním Smlouvy o poskytnutí PS se žadatelem podrobně povídáme o podobě poskytované služby. Domlouváme se o tom, který den, v kolik hodin a na jak dlouho k němu přijde pečovatka a co konkrétně u klienta bude dělat (např. bude pomáhat s koupáním, nebo bude vytírat, nebo přiveze oběd či bude pomáhat s koupáním a potom vytře 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.

Individuální plán péče je písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. Individuální plán se aktualizuje a hodnotí po 3 měsících od podpisu Smlouvy o poskytování PS, dále pak dle potřeby (např. propuštění z nemocnice) a pak nejméně 1 x ročně. Při této aktualizaci se hodnotí prozatím poskytnutá péče, spokojenost/nespokojenost se službou, potřeby klienta, případné úpravy Individuálního plánu péče, 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. Vyhotovuje vyúčtování klientů a kontroluje přijaté platby za poskytnutou PS.

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

4. CO NABÍZÍME?

POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

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

Cílem je zajistit přísun potravy a pití klientovi, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě klienta.

- **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, výměna inkontinenční pomůcky...).

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

Tento 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 by měla 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 klienta, otevírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky).

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

U chodícího klienta dle jeho přání – pečovatelka jej doprovodí do koupelny, pomůže mu se svlékáním, podává mu hygienické pomůcky, podle potřeby a požadavku pomůže s omytím špatně dostupných míst, pomůže s utíráním, na přání klienta promaže tělo krémem, pomáhá s oblékáním, česáním, asistuje při provádění péče o ústní hygienu, vyprovodí klienta z koupelny.

U klienta trvale upoutaného na lůžko – pečovatelka provádí 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 vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhot nebo vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

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

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů vlastními prostředky klienta a ostříhání nehtů na ruce a nohy včetně čištění, pokud toto nevyžaduje odbornou péči (pedikúru).

- **Dovoz teplého oběda**

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

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 PS, 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).

PS rozváží stravu: normální, neslanou, diabetickou, žlučnickovou.

Nelze si vybrat z jídelníčku.

- **Chlazená strava vakuově balená**

Klient si tuto stravu objednává předem a má na výběr z několika jídel. Vakuovaná strava se dováží každý pater 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 při ohřátí a podání jídla nebo při přípravě studeného jídla z hotových pokrmů. Do tohoto úkonu spadá i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel (např. míchaná vajíčka, krupicová kaše atd.). Tento úkon se poskytuje zejména při podávání stravy ráno a večer.

- **Příprava a podání jídla a pití**

Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, příprava svačiny či večere. S tímto úkonem souvisí i 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 pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese.

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. Poté již PS udržuje byt uklizený. Pečovatelka provádí tento úkon pouze v prostorách bytu, který obývá klient.

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 podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem.

Běžný úklid zahrnuje: zametení a na vlhko vytření místnosti s tvrdými plochami, vyluxování místnosti s koberci, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, umytí kuchyňské linky vně, umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků do kontejnerových nádob, převlékání ložního prádla, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti klienta, převlékání ložního prádla. Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí klient při příchodu pečovatelky.

Velký úklid zahrnuje: setření prachu i z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytkových stěn a svítidel, zametení a na vlhko vytření místnosti s tvrdými plochami, vyluxování místnosti s koberci,

vyfluxování židlí a čalouněného nábytku, umytí dveří a nábytku, ošetření nábytku, naleštění PVC, umytí oken a rámu 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.

U velkého úklidu se jedná o sezónní úklid – velikonoční, jarní, vánoční, úklid po malování, příp. po výměně oken. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy.

- **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 věcí 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 nákup do 10 položek.

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

Klient si předem připraví sám nebo s pomocí pečovatelky seznam věcí na nákup. 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 finance. 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, složenký apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

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

PS zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb klienta, např. doprovod na úřady, do lékárny, 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. Nelze vyžadovat na pečovatelce používání vlastního osobního auta.

- **Základní sociální poradenství, psychická podpora:**

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti umístění do Domovů pro seniory, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, zprostředkování jiných sociálních služeb aj. Tyto činnosti jsou poskytovány zdarma.

Fakultativní činnosti

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

• **Doprava klienta**

Jedná se o využití služebního auta organizace pro dopravu klientů PS dle požadavku (např. do zdrav. zařízení, na úřad, na nákup aj.). Tento úkon je poskytován pouze klientům PS, 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 ve smluvním vztahu s PS (např. rodinným příslušníkům).

Úkon může být poskytován pravidelně, nepravidelně, jednorázově. Zajištění dovozu klienta je nutné domluvit předem, min. 1 den předem na telefonních číslech PS 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**

Tento úkon je poskytován (po dohodě s rodinou, opatrovníkem či sociální pracovnící z úřadu) klientům, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni hospodařit se svými finančními prostředky. PS je svěřena na základě záznamu v IPP určitá finanční částka. PS z této částky hradí jen to, co je předem domluvené – např. nájem, složenky, nákupy, služby PS atd. Veškeré výdaje dokládá PS v rámci měsíčního vyúčtování, ke kterému jsou přiloženy účtenky či potvrzení o zaplacení.

• **Venčení domácích zvířat, úklid po domácích zvířatech**

Cílem této služby je zajistit klientovi venčení jeho domácího zvířete, popř. domácích zvířat. PS provádí venčení domácích zvířat pouze u zvířat řádně očkovaných a označených známkou nebo čipem (podle místní obecní platné vyhlášky). Tyto skutečnosti doloží žadatel předložením očkovacího průkazu zvířete a potvrzením o očištění. Do těchto dokumentů pracovníce PS pouze nahlíží.

V rámci tohoto úkonu může zajistit PS i dopravu zvířete k veterináři s využitím MHD, avšak zvíře musí mít náhubek a klient navíc hradí i cestovné jak pečovatelce, tak zvířeti.

• **Dohled**

Dohled nad dospělým klientem se provádí v době nepřítomnosti rodinného příslušníka se zajištěním služeb dle individuálních potřeb tohoto 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 klientovi a neprovádí žádné úkony spjaté s chodem domácnosti (např. žehlení prádla, úklid domácnosti apod.). Dohled může zahrnovat pouze úkony spojené s péčí o klienta (např. pomoc s hygienou, podání jídla a pití).

• **Poskytnutí stravy mimo obec Ústí nad Labem (maximálně do vzdálenosti 20 km od hranice obce)**

Pokud si klient přeje dovážku obědů, mimo spádové oblasti (viz. Kdo jsme?), účtuje se úhrada za dovážku oběda, + poplatek dle platného Sazebníku úhrad za každý ujetý kilometr od hranice území města Ústí nad Labem.

- **Pronájem jídlonosičů**

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

- **Pronájem signalizačního zařízení vč. zajištění pomoci**

Signalizační zařízení slouží k přivolání pomoci v tísni prostřednictvím bezdrátových tlačítek, které má klient přímo na ruce nebo na krku. Signalizačním zařízením si klient může přivolat pomoc Městské policie, která informuje Záchranou službu.

Základní podmínkou je:

- vlastnictví pevné linky
- poskytnutí klíčů od bytu, které jsou v trezoru Městské policie spolu se souhlasem vstupu do bytu v případě použití signalizačního zařízení
- souhlas klienta s použitím důležitých informací o zdravotním stavu a dlouhodobě aplikovaných lécích v případě zákroku Rychlé lékařské pomoci

Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby s klientem je technickým pracovníkem nainstalován telefonní hlásič v bytě klienta. 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. Při ukončení smlouvy nebo při úmrtí zajistí PS demontáž zařízení.

- **Podrobný výpis**

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

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

- **Výzdoba, údržba a čištění hrobů, náhrobků a pietních míst**

Cílem této služby je zajištění čistoty hrobů, náhrobku či pietních míst. Spadá sem: zametání nečistot z náhrobní desky a okolí, omytí náhrobní desky, rámu a skel vitríny, zapálení svíček či petrolejových lampiček, zalévání květin, donáška květin.

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.

5. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ochrana práv klientů

Základní lidská práva klientů PS, stejně jako všech ostatních, jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmějí být pracovníky PS porušována. Zaměstnanci PS 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 PS 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. Služby PS 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 - je třeba dbát 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

Toto právo vychází ze zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Od zájemců a klientů jsou zjišťovány pouze informace, které poskytovatel potřebuje k zajištění bezpečné služby. Informace jsou získávány z občanského průkazu, a jedná se o jméno a příjmení, datum narození a trvalou/současnou adresu. Údaje používá PS pouze pro vnitřní potřebu, pokud není smlouveno jinak.

Veškerá osobní a citlivá data 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 PS.

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

Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Dokumentace obsahuje: platnou Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby a všechny případné dodatky vč. přílohy Sazebník úhrad PS, Hodnocení potřeb a úrovně soběstačnosti klienta, Individuální plán péče, Individuální plán péče vytištěný z PC programu James edition, případné další dokumenty týkající se klienta (např. protokol o předání klíčů, řešení problémů, stížnosti, osvědčení umožňující poskytování PS zdarma, dále pak dokumentace, obsahující rozhodnutí soudu o omezení svéprávnosti klienta a o ustanovení opatrovníka, korespondenci aj.).

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klient má plné právo vyjádřit svůj nesouhlas a podat ústní nebo písemnou stížnost související s poskytováním služby.

Stížnost může být podána: anonymně, klientem služby, jinou osobou (například zájemce o službu, rodinný příslušníci klienta, osoba jemu blízká atd.), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou), ale také pracovníkem PS.

Stížnosti týkající se poskytovaných služeb, zaměstnanců, provozu apod. lze podat:

- ředitelce PS Bc. Dittě Hromádkové či její statutární zástupkyni Janě Kosíkové
- sociální pracovníci Bc. Karin Pekové
- koordinátorce PS Libuši Jonášové
- instruktorkám sociální péče
- kterémukoliv jinému zaměstnanci PS

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

Ústní stížnost nebo telefonická stížnost může být podána, stejně jako u písemné stížnosti, kterémukoliv zaměstnanci PS, který má povinnost ji přijmout a předat svému vedoucímu. Ten následně provede se stěžovatelem zápis o přijaté stížnosti do „Knihy stížností“.

Kontakty:

Ředitelka PS:	Bc. Ditta Hromádková	tel.:	774 405 206	email:	hromadkova@psul.cz
Zástupkyně ředitelky:	Jana Kosíková	tel.:	774 405 206		
Sociální pracovnice:	Bc. Karin Peková	tel.:	774 911 950	email:	pekova@psul.cz
Koordinátorka PS:	Libuše Jonášová	tel.:	774 405 211	email:	jonasova@psul.cz
Instruktorky SP:	Markéta Bačinová	tel.:	727 901 057	email:	bačinova@psul.cz
	Bc. Lenka Hanzlíková	tel.:	774 405 210	email:	hanzlikova@psul.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 webových stránkách PS (www.psul.cz).

Stížnosti jsou brány jako 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

PS 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.).

Místní a časová dostupnost služeb

Služba PS je poskytována v domácnosti klienta, kam personál PS dochází dle nastaveného Individuálního plánu péče ve smluvený čas. Pokud klient ví, že ve smluvenou dobu nebude v domácnosti přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit PS minimálně jeden den předem.

Pokud je služba poskytována v nepravidelných termínech, je nutné požadovanou návštěvu pečovatelky oznámit 3 dny předem koordinátorce PS.

Nouzové situace při poskytování pečovatelské služby

Zhoršení zdravotního stavu klienta

Pokud pečovatelka zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta a je život ohrožující, volá okamžitě záchrannou službu 155 a poskytuje první pomoc. Pokud záchranná služba odveze klienta k hospitalizaci, pečovatelka 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 PS. V případě, že PS nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá klientovi. O celé situaci informuje koordinátorka PS rodinného příslušníka (kontaktní osobu klienta), pokud ji klient uvede do svého osobního spisu.

Pokud jde o život neohrožující stav, nejedná se o nouzovou situaci a pečovatelka konzultuje vzniklou situaci s koordinátorkou PS. Ta následně rozhodne o dalším postupu - kontaktovat záchrannou službu 155 pečovatelkou nebo ošetřujícího lékaře klienta, či rodinné příslušníky koordinátorkou PS.

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 a pečovatelka má k dispozici klíče od bytu (na základě předávacího protokolu), zamkne byt a klíč uloží do trezoru v PS. V případě, že PS nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá klientovi.

Následně pečovatelka neprodleně informuje koordinátorku PS.

Situace, kdy je klient agresivní

Agresivní jednání, ohrožující zdraví pečovatelky, může být důvodem k ukončení smlouvy. Sociální pracovnice společně s koordinátorkou PS navštíví klienta v jeho domácnosti, kdy pomocí rozhovoru zjišťují příčiny agresivního chování klienta a upozorní klienta na možnost ukončit Smlouvu o poskytnutí služby ze strany PS.

Obvinění zaměstnance z krádeže

Pokud klient obviní zaměstnance PS z krádeže, zaměstnanec oznámí tuto skutečnost koordinátorce PS, která provede zápis do Knihy stížností.

Pokud se obvinění týká odcizení peněz nebo cenných předmětů, podá koordinátorka 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.

Pokud PS spolupracuje s rodinou klienta při poskytování služby a klient dal PS souhlas s předáváním informací uvedeným osobám o průběhu poskytování PS, je s celou situací koordinátorkou PS nebo sociální pracovnicí daná osoba seznámena.

Přechodný nedostatek pracovníků na sociálním úseku

Pokud dojde k náhlé absenci více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění), přechází PS na dočasně omezený či nouzový režim, kdy PS upřednostní poskytování služeb zajišťujících základní životní potřeby (např. dovážka stravy, nákupy, hygienická péče apod.).

Výskyt infekčního onemocnění klienta

Pečovatelka situaci klienta konzultuje s koordinátorkou PS.

PS je povinna klientovi zajistit služby spojené s životními potřebami - nákup potravin, zajištění léků, dovážka, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou, kontakt s lékařem, přivolání lékaře. Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. PS upozorňuje klienta o omezení služby do potvrzení lékařem o bezinfekčnosti.

Situace, kdy klient neotvírá svůj byt

Pokud je klientem objednaná péče a dotyčný klient nereaguje, neotvírá byt a pečovatelka nemá klíč, informuje koordinátorku PS, která se pokusí telefonicky kontaktovat klienta. Pečovatelka se snaží získat informace o klientovi u sousedů (zda ho neviděli odcházet či zda jej neodvážela sanitka aj.). V případě, že se koordinátorka PS nedovolá, v dalším kroku telefonicky kontaktuje rodinu klienta, případně jeho známé anebo i jiné osoby, na které klient předal PS kontakt. Pokud ani výše uvedené osoby nemají informace o klientovi, koordinátorka PS telefonicky zjišťuje, zda není klient hospitalizován, případně získává informace od praktického lékaře klienta. Po vyčerpání všech možností, kontaktuje koordinátorka PS Policii ČR, která je oprávněná otevřít byt. K tomuto kroku přistupuje PS jen v případě, že jsou skutečně vyčerpány všechny možnosti dohledání klienta.

Pokud klient komunikuje, není schopen dojít ke dveřím a PS nemá klíče od bytu (případně je má, ale klientův klíč je v zámku z druhé strany), pečovatelka neprodleně kontaktuje koordinátorku PS. Se souhlasem komunikujícího klienta je možné nechat byt otevřít zámečnickem. Pokud klient spolupráci odmítá, koordinátorka PS telefonicky uvědomí rodinné příslušníky či jiné osoby, se kterými zkontaktuje další postup – rodina může přijet a byt otevřít, rodina dá souhlas k otevření bytu zámečnickem aj.

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 PS 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). Klient pečovatelské službě stvrzuje v dokumentu „Předávací protokol – předání klíčů od bytu“ svým podpisem souhlas s tím, aby PS disponovala klíči od bytu. Tento dokument je uložen v osobní složce klienta.

V případě vrácení klíčů uživateli v průběhu služby nebo po ukončení PS je vyhotoven nový dokument „Předávací protokol – předání klíčů od bytu“. Klíče jsou vráceny na základě podpisu tohoto dokumentu. Protokol je založen opět do dokumentace uživatele.

Pokud je služba PS klientem dočasně přerušena (z důvodu hospitalizace, návštěvy u rodiny apod.) a nechce od PS vrátit klíče, protože bude po návratu domů službu opět využívat, jsou klíče uloženy do trezoru. O této skutečnosti je proveden záznam v „Evidenci předání klíčů“.

6. POVINNOSTI KLIENTŮ PS

- zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby (tyto podmínky vychází z popisu základních a fakultativních činností)
- informovat PS o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla)
- klient je povinen oznámit PS plánovanou nepřítomnost v době smluvené návštěvy pečovatelky (jinak jedná viz. Situace, kdy klient neotvírá svůj byt).
- umožnit přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajištění podmínek potřebných pro její výkon (zajištění čistících prostředků, náčiní, funkčních a nezávadných elektrospotřebičů apod.)
- na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků PS (elektrospotřebiče aj.)
- oznámit PS případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta
- v době návštěvy pečovatelky mít zajištěného svého psa (uzavřen v jiné místnosti, zamezení toho, aby pes po pečovatelce skákal apod.)

7. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY

Ze strany klienta:

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

Ze strany poskytovatele:

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby
- hrubé porušení povinností, které mu/jí vyplývají z poskytování PS
- nevhodné chování k pečovateli
- nevyužívání PS po dobu delší 3 měsíců

Nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby

Jestliže klient/ka hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy PS. Za hrubé porušení Smlouvy PS se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc.

Nezaplatí-li klient úhradu spojenou s poskytováním PS, je nejdříve vyzván poskytovatelem PS telefonicky nebo osobně klíčovým pracovníkem. Pokud na toto vyzvání nereaguje, je doporučenou poštou do vlastních rukou zasláno oznámení k zaplacení úhrady. Je rovněž upozorněn na možnost výpovědi ze Smlouvy PS, pokud nebude klient své závazky plnit.

Jestliže klient neuhradí své závazky ani v určené lhůtě, bude následující pracovní den po uplynutí lhůty ukončena Smlouva PS a budou zahájeny úkony k soudnímu vymáhání pohledávky. Výpověď doručí poskytovatel PS doporučenou poštou do vlastních rukou klienta.

Hrubé porušení povinností, které mu/jí vyplývají z poskytování PS

Jestliže klient/ka i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu/jí vyplývají z Průvodce poskytováním PS (viz kap. 6), tedy z tohoto dokumentu.

Poskytovatel jedná s klientem o nedodržování vnitřních pravidel upozorněním. Poskytovatel PS klienta upozorní na výpověď ze Smlouvy PS v případě, že pravidla bude i nadále porušovat.

Jestliže i nadále klient porušuje vnitřní pravidla poskytovatele PS, je poskytovatelem vyhotoven Dopis o ukončení Smlouvy PS včetně termínu ukončení poskytování PS (termínem se rozumí čtrnáctidenní výpovědní lhůta po datu převzetí dopisu). Dopis o ukončení Smlouvy PS je odesláno doporučenou poštou do vlastních rukou klienta.

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.

Poskytovatel jedná s klientem o nevhodném chování upozorněním. Poskytovatel PS klienta upozorní na výpověď ze Smlouvy PS v případě, že své chování vůči pečovateli nezmění. A zároveň, po rozhodnutí koordinátorky PS, dojde k výměně pečovatelky u daného klienta.

Jestliže i nadále klient svým chováním porušuje vnitřní pravidla poskytovatele PS, je poskytovatelem vyhotoven Dopis o ukončení Smlouvy PS včetně termínu ukončení poskytování PS (termínem se rozumí čtrnáctidenní výpovědní lhůta po datu převzetí dopisu). Dopis o ukončení Smlouvy PS je odesláno doporučenou poštou do vlastních rukou klienta.

Nevyužívání PS 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.

Poskytovatel uživatele upozorní na výpověď ze Smlouvy PS z důvodu nevyužívání pečovatelské služby. Upozornění může probíhat formou telefonického rozhovoru se zápisem v programu PS James edition nebo písemnou ve formě Doporučeného dopisu do vlastních rukou.

Pokud se poskytovatel PS s klientem dohodnou, je služba ukončena k datu stanoveném při telefonickém rozhovoru.

Jestliže je klientovi zaslán Dopis o ukončení poskytování služby PS, je zde stanovena i výpovědní lhůta a datum ukončení smlouvy.

8. PLATBA ZA SLUŽBY

Klient PS je povinen zaplatit úhradu za poskytované služby stanovenou v Sazebníku úhrad za poskytované činnosti vydaného poskytovatelem, který tvoří nedílnou součást Smlouvy za poskytování pečovatelské služby. Poskytovatel může v době trvání této smlouvy zvýšit výši úhrady za poskytované služby, maximálně však do výše stanovené obecně závazným předpisem. Tuto skutečnost je poskytovatel povinen oznámit klientovi nejméně 1 měsíc před účinností změny výše úhrad písemně oznámit změny v Sazebníku úhrad za poskytované činnosti.

Pečovatelská služba Ústí nad Labem, p.o. využívá při své práci čtecí zařízení. Pečovatelka, která dochází ke klientovi, načte do čtecího zařízení začátek a konec daného úkonu (např. „Pomoc při hygieně“). Tento záznam se následně načítá do PC programu a na konci měsíce probíhá vyúčtování. Proto je klient povinen platit úhradu zpětně za poskytnutou službu (např. za měsíc leden se hradí úhrada následující měsíc, tedy v únoru).

Pokud klient odebírá teplou či vakuovanou stravu, je tato strava hrazena na měsíc dopředu. Tzn., že v měsíci leden 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 klientovi.

Úhrada se hradí:

Pokladna - v hotovosti pouze úhrada nepřevyšující 200,- Kč

Složenka

Převodem na účet

Inkasem

Přeplatky za stravné a dovoz obědů klientům, kteří tuto službu využívají, je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování klientovi předat 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.

9. 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 (po dohodě i mimo úřední hodiny)

Kontakty:

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

Kancelář sociálního úseku:

Sociální pracovnice:	Bc. Karin Peková	tel.: 774 911 950
Koordinátorka PS:	Libuše Jonášová	tel.: 774 405 211
Instruktorkey SP:	Markéta Bačinová	tel.: 727 901 057
	Bc. Lenka Hanzlíková	tel.: 774 405 210

E-mail: pecovatelskaslužba@volny.cz

Internet: www.psul.cz

Datum poslední aktualizace dokumentu: 1.7.2016