

Vnitřní pravidla pečovatelské služby

Název zařízení: Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy
Pečovatelská služba

Adresa: Pečovatelská služba Kostelec nad Černými lesy
Lázeňská 462, 281 63 Kostelec nad Černými lesy

IČ: 42744326

Kontakty:

vedoucí:	pevná linka	321 697 371
	mobil	731 615 674
sociální pracovnice:	mobil	736 798 584
pečovatelská služba:	mobil	731 615 676

E-mail: najbertova.petra@diakonie-stred.cz; tkacikova.stanislava@diakonie-stred.cz

Internetová adresa: www.diakonie-stred.cz

Pravidla poskytování terénní pečovatelské služby byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy a byla schválena správní radou Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy.

Služba je určena seniorům a občanům s chronickým onemocněním, či zdravotním postižením, kteří potřebují pomoc a podporu další osoby k tomu, aby mohli setrvat ve svých domácnostech. Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi uživatelem a Diakonií ČCE – středisko Střední Čechy. Pečovatelská služba je poskytována v domácnosti uživatele, v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v předem dohodnutém čase, dle stanoveného individuálního plánu uživatele. Individuální plán sestavuje uživatel s určeným (klíčovým) pracovníkem organizace a společně pak hodnotí, zda služba splňuje očekávání uživatele a přináší mu pomoc a podporu.

Pečovatelská služba nenahrazuje činnost komerčních firem v případě požadavku uživatele na zajištění oběda nebo úklidu domácnosti.

Provozní doba: pondělí – pátek od **7:00** hodin do **19:00** hodin. Provozní dobu lze po vzájemné dohodě upravit.

Rozsah poskytovaných služeb v domácnosti uživatele:

I. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1) pomoc a podpora při podání jídla a pití

Podáním stravy se rozumí servírování, případně podpora při naporcování či konzumaci jídel. Na žádost uživatele je v jeho domácnosti pečovatelka nápomocna při konzumaci jídel z vlastních surovin uživatele (svačina, přesnídávka), nebo servírování doneseného obědového menu, z jídlonosiče na talíř.

2) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Uživateli pomáhá pečovatelka při oblékání na jeho přání. Vždy respektuje jeho volbu oblečení. Může mu jen poradit (výjimku tvoří uživatelé, kteří z důvodu zdravotního stavu nejsou schopni si sami zvolit oblečení).

3) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pečovatelka pomáhá v domácnosti uživatele, v dohodnutém čase zajistit jeho bezpečí (např. doprovod po vnitřních prostorech bytu) s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu, tempu a pohybovým schopnostem uživatele.

4) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Uživateli pomáhá pečovatelka na jeho přání s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu, tempu a pohybovým schopnostem uživatele.

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

1) pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkony (koupání, sprchování, hygiena na lůžku) se provádí dle individuálního plánu (akutní potřeby uživatele po předchozí dohodě s pečovatelkou) v domácnosti uživatele. Jsou respektovány zvyklosti uživatele. Pomůcky k zajištění úkonu se používají uživatele, pečovatelka důsledně dbá na ochranu soukromí a důstojnosti uživatele (např. klient není odhalován před zraky dalších osob).

2) pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče – mytí, vysoušení vlasů, čištění a stříhání nehtů, nikoli odborné péče. Pomůcky k zajištění úkonu se používají uživatele. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru.

3) pomoc při použití WC

Úkony se provádí dle přání uživatele po předchozí dohodě s pečovatelkou v jeho domácnosti. Uživatel je navštěvován v předem dohodnutém čase, je respektováno jeho soukromí a intimita.

III. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1) zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, Strava je připravována v Domově pro seniory v Kostelci nad Černými lesy, ul. Lázeňská 462, 281 63 Kostelec n Č.I. Cena oběda je stanovena na 60,- Kč.

2) dovoz nebo donáška jídla – obědy dováží pečovatelská služba pouze uživatelům, kteří vzhledem ke snížené úrovni zachovaných schopností nemohou využívat stravovací komerční služby (např. jídlo si sami neohřejí; nenaservírují; potřebují dopomoc při konzumaci)

K zajištění dovozu oběda je používán automobil Citroën Berlingo, který je vybaven přepravním systémem. Cena za dovoz (donášku) je 20,-Kč.

Čas poskytované služby: ve všedních dnech v časovém rozmezí od 11:00 do 12:30, konkrétní čas je stanoven v individuálním plánu.

Požadavek na dovoz oběda se pečovatelce nebo vedoucí PS oznamuje (písemně, telefonicky, ústně) nejméně dva dny předem. Pouze při náhlé změně (propuštění po hospitalizaci) je možné jeden pracovní den předem službu objednat. V případě, že uživatel dovážku oběda ruší je povinen oznámit pečovatelce změnu nejpozději dva dny předem. Pouze při náhlé změně (hospitalizace, úmrtí) je možné jeden pracovní den předem dovážku zrušit.

Oběd je uživateli předáván pouze osobním kontaktem, není možné nechávat jídlonosič např. u dveří bytu, branky domu.

Každý odběratel stravy má od organizace pronajaté dva označené jídlonosiče a je povinen je odevzdávat pečovatelce čisté. Za pronájem jídlonosičů je uživateli účtován poplatek dle aktuálního Sazebníku. V případě poškození či ztráty části jídlonosiče nebo termoobalu uhradí uživatel jeho aktuální pořizovací hodnotu.

Pečovatelka, která vede evidenci o odebraných obědech, vystaví pro každého uživatele doklad o úhradě odpovídající přesnému počtu odebraných obědů za předešlý kalendářní měsíc. Po přijmutí hotovosti předloží příjmový doklad. Úhradu lze provést hotově, převodem, případně i složenkou. Datum placení se předem dohodne s pečovatelkou. Úhrada za odebrané služby je splatná do 15. následujícího měsíce.

3) pomoc při přípravě jídla a pití

4) příprava a podání jídla a pití

Realizace služby: jedná se o pomoc při ohřevu, naservírování stravy nebo přípravě jednoduchých jídel. Je prováděna v domácnosti uživatele, na jeho elektrospotřebičích a výhradně z jeho vlastních surovin. Podáním stravy se rozumí servírování, eventuálně podpora uživatele při konzumaci jídla.

IV. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1) Běžný úklid a údržba domácnosti – pečovatelská služba nenahrazuje činnost komerčních úklidových služeb. V rámci svých služeb nabízí podporu a pomoc při běžném úklidu domácnosti. Sociální pracovníce při jednání se zájemcem o službu domluví rozsah úklidu a vymezí míru podpory (co zvládne uživatel, co udělá pečovatelka, co učiní společně). Realizace služby: vysávání, utírání prachu, stírání podlahy, zametání, mytí nádobí, mytí sociálního zařízení – WC, umyvadel, vany, sprchového koutu, vynesení odpadků a veškeré práce spojené s udržováním domácnosti. Údržba domácích spotřebičů - mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, odmrazování a mytí ledničky, mrazáku, čištění vysavače apod.

Na úklid se používají mycí a čisticí prostředky uživatele a je prováděn úklidovými spotřebiči uživatele.

2) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – v případě potřeby velkého úklidu, např. sezónního úklidu, úklidu po malování atd. poskytne pečovatelská služba podporu v zajištění komerční firmy.

3) Donáška vody

4) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení. Realizace služby: Přípravou topiva se rozumí donáška uhlí a dřeva, nikoliv skládání uhlí a štípaní dřeva. Při topení v kamnech musí být pečovatelka řádně seznámena s jejich obsluhou. Údržba topných zařízení: Základní čištění kamen včetně vynášky popela, nikoli čištění komínů apod. Uživatel je povinen zajistit vhodné topivo a kamna udržovat ve stavu bezpečného provozu.

5) Běžné nákupy a pochůzky a velký nákup – v zájmu podpory zachování schopností uživatele a v zájmu jeho začleňování do společnosti, preferuje pečovatelská služba doprovod uživatele na nákup.

Běžné nákupy a velký nákup (např. denní, týdenní, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti...) Konkrétní postup realizace služby je dohodnut v individuálním plánu. **Realizace:** uživatel, který si již není schopen obstarat nákup a to ani za asistence pečovatelky, předá pečovatelce jeden den dopředu seznam s nákupem a proti podpisu finanční hotovost v přibližné výši požadovaného nákupu - evidence v osobním notýsku uživatele.

Vyúčtování nákupu: po ukončení úkonu předá pečovatelka uživateli doklad o finanční výši nákupu a ihned provede vyúčtování. Nákupy se z kapacitních důvodů provádějí účelně v nejbližše dostupných obchodech s požadovaným sortimentem.

Pochůzky: služba pochůzky pomáhá uživateli např. vyzvednout léky v lékárně, předpisy na léky u lékaře, platby v peněžních ústavech atd.

6) Praní a žehlení prádla osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy. V domácnosti je prádlo práno v pračce uživatele, kterou je uživatel povinen udržovat v provozně způsobilém stavu. Požadavek na ruční praní - úkon lze dohodnout, pouze pokud se jedná o výjimečnou situaci, nebo jde o oděvy, které ruční praní vyžadují.

V případě, že uživatel nemá ve své domácnosti k dispozici pračku, je mu nabídnuta služba vyprání prádla v Domově pro seniory v Kostelci nad Černými lesy.

Způsob objednání: viz individuální plán - písemně, telefonicky, ústně u vedoucí PS nebo u pečovatelky (dva dny předem) po dohodě. Praní se provádí denně v pracovní dny. Technické zázemí je v Domově pro seniory Kostelec nad Č. Lesy.

Přijímání špinavého prádla: Pracovnice pečovatelské služby přijímá špinavé prádlo od uživatele v jeho bytě. Prádlo je při předávání sepsáno a zváženo. Soupis potvrdí uživatel a pečovatelka svým podpisem. Prádlo musí být řádně zabaleno v přepravním obalu, který je vlastnictvím uživatele, aby nedošlo k poškození. Prádlo je v prádelně tříděno podle druhu a zbarvení a pere se pro každého uživatele samostatně. Vyprané, usušené a vyžehlené prádlo předá pečovatelka uživateli. Společně zkontrolují, zda vyprané prádlo souhlasí se soupisem a potvrdí podpisem.

Evidence: Množství vypraného prádla v kg je evidováno v samostatném sešitě. Úkon je pečovatelkou zaznamenán v denních záznamech pečovatelky pro uživatele na příslušný měsíc. V ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, žehlení, drobné opravy nebo mandlování. Úhrada za vyprané prádlo lehčí než 1 kg se poměrně krátí. Vyúčtování praní prádla je prováděno se zpětnou platností po uplynutí daného kalendářního měsíce, v průběhu prvních 15 dnů měsíce následujícího.

V. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

Doprovod je poskytován na základě požadavku uživatele v předem dohodnutém čase. Úkon včetně evidence času potřebného k jeho realizaci, je zaznamenáván v Evidenčním listě uživatele. Požadavek na zajištění tohoto úkonu je vhodné vznést s co největším předstihem (zejména při zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři), nejméně dva dny předem. Pouze v naléhavých případech je možné jeden pracovní den předem službu objednat. V případě, že uživatel požadavek ruší je povinen oznámit změnu nejpozději dva dny předem. Pouze v naléhavých případech je možné jeden pracovní den předem službu zrušit. **Popis realizace:** Uživatel je vyzvednut v místě bydliště v předem stanovený čas. Pečovatelka je uživateli k dispozici a doprovodí ho na místo určení.

Úhrada – platba za poskytnuté platby

Výše úhrad je stanovena dle vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006, který stanoví maximální hodinovou sazbu za poskytovanou službu.

Úhrady za službu jsou stanoveny v aktuálním Sazebníku poskytovaných úkonů.

Úhrada za poskytnutou službu je stanovena dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění daného úkonu. Pokud poskytování služby netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Každý uživatel má Evidenční list, kam pečovatelka zaznamenává realizované úkony včetně evidence času potřebného k jeho realizaci.

Úhrada za vyúčtované úkony je prováděna se zpětnou platností po uplynutí daného kalendářního měsíce, v průběhu prvních 15 dnů měsíce následujícího.

Uživatel volí z následujících možností platby:

1. v hotovosti oproti dokladu;
2. na základě dokladu převodem na účet Diakonie ČCE - středisko Střední Čechy;
3. poštovní poukázkou. Konkrétní způsob platby je sjednán v Individuálním plánu uživatele.

V případě že uživatel není přítomen v dohodnutý čas ve své domácnosti z důvodu např. neplánované hospitalizace, úhrada není stanovena.

Pokud uživatel odmítne nahlášenou službu po příchodu pečovatelky, nebo není v předem stanovený termín doma, uhradí čas za cestu pečovatelky do domácnosti uživatele a zpět.

Ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb

Uživatel může Smlouvu ukončit kdykoliv, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět, pouze v případě, že Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z jednotlivých ustanovení Smlouvy uvedených ve čl. č. VIII. a z Vnitřních pravidel.

Postup pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

➤ Stížnosti a připomínky může uživatel podat:

- Ústně; písemně; telefonicky; e-mailem; prostřednictvím zvoleného zástupce

Stížnosti a připomínky lze podat **anonymně nebo adresně**.

➤ Podávání stížností, připomínek, přání a podnětů lze podat:

- **ústním a písemným podáním** řediteli organizace, správní radě, manažerce služeb péče pro seniory, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pečovatelkám
- **písemně do „Schránky stížností, připomínek, přání a podnětů“** která je umístěna v přízemí u vchodových dveří v budově Domova pro seniory, Lázeňská 462, 285 04 Kostelec nad Černými lesy nebo pečovatelka umožní uživateli podání stížnosti, připomínky, přání, podnětu do „Schránky stížností, připomínek, přání a podnětů“ přímo v jeho domácnosti.

Kontakty:

- **ředitel Diakonie ČCE – Střední Čechy PhDr. Petr Dvořák, Ph.D.**
tel. 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-stred.cz
- **manažerka služeb péče pro seniory Mgr. Dana Batalová**
tel. 734 809 127, e-mail: batalova.dana@diakonie-stred.cz
- **vedoucí pečovatelské služby Bc. Petra Najbertová, DiS.**
tel. 731 615 674, e-mail: najbertova.petra@diakonie-stred.cz
- **sociální pracovníce tel. 736 798 584**
- **pečovatelky PS tel. 731 615 676**

➤ Pečovatelská služba vyřizuje stížnosti, připomínky, přání a podněty:

- prostřednictvím manažerky služeb péče pro seniory, vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovníce
- vyřizování má lhůtu do **30 dnů** od obdržení stížnosti, připomínek, přání a podnětů

➤ Možnost zastupování uživatele:

- uživatel má možnost zvolit si osobu, která ho bude při podání a vyřizování stížností zastupovat
- uživatel uvede, v jakém rozsahu ho bude zástupce zastupovat a do kdy

➤ **Záruka mlčenlivosti:**

- všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o totožnosti osoby, která stížnost podala

➤ **Odvolání:**

- pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení stížnosti, může předat stížnost do 15 dní k přešetření:

Ředitelství Diakonie ČCE – Belgická 2, 120 00 Praha 2
tel: 242 487 811-2, e-mail: info@diakonie.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - Na Poříčním právu 1/376,
128 01 Praha 2
tel: 221 921 111, www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

➤ **Za stížnost se nepovažuje:**

- podání, na jehož vyřizování se vztahují zvláštní předpisy (právní úkony v občanském, pracovněprávním, správním, trestním řízení).

Přijímání stížností uživatelů poskytuje možnost zvyšování kvality a způsob poskytování sociální služby a organizace zaručuje každému uživateli, že podání stížnosti nebude mít negativní vliv na další poskytování sociální služby.