

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA LOVOSICE

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Sociální služby města Lovosice, p.o. - Pečovatelská služba je sociální terénní službou, poskytovanou ve vymezeném čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků téže organizace, na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (uživatel), za úhradu dle platného sazebníku v souladu s individuálním plánem péče uživatele.

Zřizovatelem Sociálních služeb města Lovosice, p.o. Pečovatelské služby je Město Lovosice, Školní 407/2, 410 02 Lovosice, IČO 00263991, kontaktní telefon: tel. 736 113 861 (ředitel příspěvkové organizace), registrované Krajským úřadem Ústeckého kraje dne 28. 06. 2019 jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba, **identifikátor služby: 9512421**.

Posláním pečovatelské služby je poskytovat svým uživatelům služby, které vedou k podpoře samostatného života v domácím prostředí a zachovávat tak vazby v jejich přirozeném sociálním prostředí s rodinou, přáteli a blízkými.

Cílem pečovatelské služby Sociálních služeb města Lovosice je umožnit uživateli co nejdéle žít ve svém domácím prostředí a dosavadním způsobem života (uživatel má možnost v maximální možné míře zachovávat svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti, spoluvytvářet podmínky pro jejich důstojný život a postupně rozšiřovat služby podle individuálních potřeb uživatele. Pečovatelská služba vychází při poskytování služby z individuálně určených potřeb uživatelů, podporuje uživatele v soběstačnosti, klade důraz na respekt a vzájemnou komunikaci.

ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Uplatnění individuálního přístupu k uživateli

Pracovníci pečovatelské služby uplatňují individuální přístup ke každému uživateli, služba je uživateli poskytována na základě dohodnutých osobních cílů, které jsou pravidelně hodnoceny a pružně přizpůsobeny aktuální situaci a potřebám uživatele. Dochází k individualizaci podpory a respektování individuálních návyků a zvyklostí uživatele.

Bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb

Poskytovatel garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování pečovatelské služby a její kvalitu, klade důraz na další vzdělávání pracovníků a pravidelné hodnocení pracovníků i poskytované služby.

Dodržování lidských práv a svobod uživatele, zachování lidské důstojnosti

Poskytovatel při poskytování pečovatelské služby dbá, aby byla zajištěna ochrana práv uživatelů tak, jak jsou deklarována v Listině základních práv a svobod a v dalších dokumentech. Je zachována mlčenlivost a diskrétnost v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a zákonem o sociálních službách.

Pracovníci přistupují ke každému uživateli s úctou a respektem. Pečovatelskou službu poskytují taktně a citlivě, aby v uživateli nevyvolali pocit studu.

Respektování potřeb a volby uživatelů

Uživatel sám rozhoduje o svém vlastním životě, v konkrétní situaci si volí způsob řešení své dosavadní situace. Pracovníci pečovatelské služby uživateli navrhuji nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání. Pracovníci pečovatelské služby respektují právo volby, v případě, že to podmínky poskytované služby dovolí.

Spolupráce s rodinou či blízkými uživatele

Při poskytování pečovatelské služby se snažíme v rámci možností spolupracovat s rodinou.

Komplexnost, srozumitelnost a transparentnost poskytovaných informací o pečovatelské službě

Každý zájemce o pečovatelskou službu má právo na poskytnutí všech informací o pečovatelské službě. Cílem je poskytovat pravdivé, úplné a přesné informace, aby zájemce byl komplexně a srozumitelně informován o způsobu a podmínkách, za kterých je pečovatelská služba poskytována a mohl se na základě těchto informací svobodně rozhodnout, zda pečovatelskou službu využije.

CÍLOVÁ SKUPINA

Pečovatelská služba Sociálních služeb města Lovosice, p.o. je určena osobám se sníženou soběstačností, seniorům, osobám s chronickým onemocněním, tělesného, zdravotního nebo kombinovaného postižení a rodiny s dětmi.

Úkony jsou poskytovány **uživatelům, kteří mají buď trvalý pobyt ve městě Lovosice** a fakticky se na této adrese zdržují nebo pouze pobývají **na území spadových obcí města v rámci ORP Lovosice**: Třebenice, Libochovice, Chodovlice, Chotiměř, Chotěšov, Čížkovice, Černiv, Dlažkovice, Dubany, Evaň (Horká), Keblice, Klapý, Košťálov, Kocourov, Křesín (Levousy), Lhotka nad Labem, Lipá, Lhota, Lkáň, Lukavec, Malé Žernoseky, Medvědice, Mrsklesy, Podsedice, Poplze, Prackovice nad Labem (Litochovice n. L.), Radostice, Radovesice, Sedlec, Skalice, Slatina, Sutom, Siřejovice, Sulejovice, Třebívlice (Blešno, Dřemčice, Dřevce, Leská, Šepetely, Skalice, Staré), Teplá, Úpohlavy, Vchynice, Vlastislav, Vrbičany, Velemín (Bílinka, Bílý újezd, Boreč, Březno, Dobkovičky, Hrušovka, Kletečná, Milešov, Oparno, Režný Újezd), Děčany (Solany, Semeč, Lukohořany).

2. JAK O SLUŽBU ZAŽADAT A JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

S požadavkem na poskytování pečovatelské služby se může obrátit na poskytovatele zájemce osobně, osoba blízká nebo i cizí. Požadavek na poskytnutí PS může být podán osobně, písemně, telefonicky nebo emailem (socialni@ssmlovo.cz nebo reditel@ssmlovo.cz).

V případě, že si nežádá přímo zájemce, je od něj vyžádán kontakt na osobu, v jejíž prospěch je žádáno (jméno, adresa, telefon). Na základě tohoto prvotního jednání je osloven možný zájemce, zda službu opravdu požaduje.

Pokud zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby, navštíví sociální pracovnice zájemce v jeho domácnosti a na místě provede sociální šetření (zmapuje situaci zájemce, posoudí jeho soběstačnost

a zjišťuje jeho nepříznivou sociální situaci). Projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Při jednání se snaží podporovat zájemce při formulování osobních cílů, tak aby byly cíle dle metody SMART (tzn. specifické, měřitelné, akceptovatelné, realizovatelné a termínované). Seznámí ho se způsobem a podmínkami poskytování služeb, podá zájemci informace o pečovatelské službě v takovém rozsahu, aby se mohl rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít či nikoliv, příp. v jakém rozsahu.

V případě zájmu o využití pečovatelské služby sepíše sociální pracovník se zájemcem záznam z jednání, jehož součástí je i návrh požadovaných úkonů včetně četnosti, dále je zájemce povinen uvést i základní údaje pro přípravu možné smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (jméno a příjmení, datum narození, bydliště).

Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby se sepisuje až po schvalovacím postupu vedení organizace, kdy písemný záznam z jednání se zájemcem je předložen řediteli organizace k projednání a odsouhlasení. Následně je sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby. Ta spolu s Vnitřními pravidly pro poskytování Pečovatelské služby Sociálních služeb města Lovosice a Sazebníkem úhrad za úkony Pečovatelské služby předá sociální pracovnice zájemci k seznámení a při souhlasu s pravidly i se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy uživatel i poskytovatel uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, jeden si ponechá uživatel a jeden je uložen v kanceláři sociální pracovnice pečovatelské služby v osobním spise uživatele.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE

K odmítnutí zájemce o poskytnutí Pečovatelské služby Sociální služby města Lovosice může dojít za předpokladu, že:

- Pečovatelská služba Sociálních služeb města Lovosice neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob cílové skupiny Pečovatelské služby (v souladu s Registrem poskytovatelů sociálních služeb).
- Pečovatelská služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá. V tomto případě je zájemce evidován v knize odmítnutých zájemců a v případě dostatečné kapacity, je zájemci pečovatelská služba nabídnuta.
- Osobě, která žádá o poskytnutí pečovatelské služby, vypověděla Pečovatelská služba Sociálních služeb města Lovosice v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. Zájemce má možnost po uplynutí lhůty 6 měsíců si znovu zažádat o poskytnutí pečovatelské služby.

3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Poskytování pečovatelské služby začíná dnem podpisu oběma smluvními stranami ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, která se uzavírá na dobu určitou, s možností prodloužení na dobu neurčitou.

Pečovatelská služba je poskytována uživateli v domácnosti uživatele každý den, včetně víkendů a svátků od 7:00 do 21:00 hod.

Četnost a rozsah jednotlivých úkonů pečovatelské služby je stanoven na základě vzájemné dohody mezi

poskytovatelem a uživatelem služby a je uvedený ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele, osobní cíl uživatele.

Klíčový pracovník je pečovatelka, která poskytuje přímou péči u uživatele, vykonává úkony, které byly nasmlouvány a se souhlasem uživatele spolupracuje s jeho rodinou, konzultuje poskytovanou péči, je v kontaktu s osobami blízkými. Klíčový pracovník reaguje na požadavky uživatele při změně poskytovaných služeb.

Pečovatelská služba negarantuje jednu stálou pečovatelku při poskytování péče. Pečovatelská služba se snaží, aby k uživateli docházela stálá pečovatelka, avšak převážně z provozních důvodů nelze stálou pečovatelku po celou dobu trvání smluvního vztahu zaručit (čerpání řádné dovolené, dočasná pracovní neschopnost) apod.

Pečovatelská služba negarantuje dodržení přesného času příchodu pečovatelky k uživateli. V individuálním plánu uživatele je stanovena frekvence poskytování péče (den v týdnu a přibližný čas). Pečovatelky se ke konkrétnímu uživateli přemísťují na jízdním kole nebo služebními auty. V důsledku silničního provozu může docházet ke zpoždění příchodu k uživateli. K dalšímu možnému zpoždění příchodu pečovatelky v době sjednaného času může nastat v situaci, kdy pečovatelka provádí neočekávané úkony u předchozího uživatele (zhoršení zdravotního stavu uživatele, přivolání lékaře k uživateli, aj.).

FINANČNÍ HOTOVOST

- Pokud uživatel požaduje úkony pečovatelské služby (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Předání finanční hotovosti je stvrzeno podpisem, ta je následně po provedení úkonu vyúčtována. Platba za obědy je vybírána současně s poskytovanou péčí buď v hotovosti pracovníci pečovatelské služby oproti vydané stvrzence nebo uhrazením přímo na účet organizace.

PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ OBĚDŮ

- Oběd je dodáván jídlonosičích v termoobalu. Přihlašování a odhlašování odběru obědů je možné u pracovníka pečovatelské služby v pracovní dny do 13 hodiny předchozího dne. Uživatel bere na vědomí, že pokud tak neučiní, bude již uvařený oběd doručen a účtován. **Za čistotu nádob zodpovídá uživatel.** Pokud není uživatel schopen zajistit čistotu nádob, lze si tento úkon objednat u pečovatelské služby.

KONTAKTNÍ OSOBY

- Uživatel uvádí během sociálního šetření o poskytnutí pečovatelské služby tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat na základě předchozího písemného souhlasu uživatele (souhlas o ochraně osobních údajů GDPR), např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování pečovatelské služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU

- Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést v průběhu osobního jednání do záznamu nebo kdykoliv potom do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, infekční onemocnění, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci pečovatelské služby podat zasahující posádce alespoň základní informace.

ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU

- Je-li potřeba zajistit pro poskytování pečovatelské služby vstup do domu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a předány s písemným souhlasem pracovníkovi pečovatelské služby. Písemný souhlas uživatele s uložení klíče pro účely poskytování pečovatelské služby je založen v osobní dokumentaci uživatele.

4. 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 uživateli, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě uživatele (tzn. ohřátí, nakrájení, podání jídla).

• **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 aj.).

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

Cílem je zajistit uživateli pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. Úkon zahrnuje doprovod uživatele po bytě (z jedné místnosti do druhé, např. WC) nebo po domě (doprovod ke schránce, do sklepa aj.) formou přímého doprovodu (uživatel se pečovatelky drží, pečovatelka uživatele podpírá), nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky).

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

Úkon zahrnuje pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík dle přání a potřeb uživatele. U částečně mobilního uživatele se jedná např. o pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík, přesun uživatele z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pomocí zvedáku (pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem) nebo za pomoci druhé osoby (druhé pečovatelky, rodinného příslušníka apod.). Postel uživatele musí být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

• **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

U chodícího uživatele se jedná o pomoc a podporu 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 uživatele s omezenou pohyblivostí, případně s nevyhovující koupelnou provádí pečovatelka mytí nebo koupel na lůžku. Podle přání uživatele pečovatelka promaže tělo krémem, příp. ošetří opruzeniny.

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

Touto pomocí se rozumí mytí a případné standardní vysoušení vlasů uživatele, včetně mytí vlasů na lůžku. Úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče, tj. mytí a vysoušení vlasů bez kadeřnických služeb, čištění a stříhání nehtů bez odborné péče (pedikúra, manikúra).

- **Pomoc při použití WC**

Tímto úkonem se rozumí doprovod na WC či o pomoc při použití toaletního křesla, ale také pomoc při používání inkontinenčních pomůcek. Pomoc spočívá především v přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Tato služba zahrnuje přípravu nebo podání pomůcek k přípravě stravy (talířek, misky, tácky, sklenice atd.), nachystání nebo podání surovin na přípravu stravy, uživatel si již poté stravu sám připraví. případně přípravu jídla a pití zajistí pečovatelka sama např. pomoc při přípravě kávy nebo čaje.

- **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 uživatele. 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 uživatel.

K úklidu pečovatelky používají standardní pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky uživatele. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje uživatel, 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, umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků, převlékání ložního prádla, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele. V některých případech, zvláště pokud nejsou vytvořeny vhodné podmínky v domácnosti uživatele, může být zajištěno praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení v prádelnách pečovatelské služby. V případě, že bude úkon zajišťován, bude vždy svázán s fakultativním úkonem „Svoz a odvoz prádla“ dle platného ceníku služeb.

Velký úklid zahrnuje: mytí oken, sundávání a věšení záclon, závěsů, mytí a leštění nábytku, dveří v bytě, setření prachu z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytku, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, ošetření nábytku, naleštění podlah, umytí kuchyňské linky vně i uvnitř, umytí

zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadel, vany, sprchového koutu a příslušenství WC. Pečovatelka nevykonává úklid ve výškách.

Pomoc při zajištění velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu na úklidové firmy.

- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví, neznamená to skládání uhlí nebo štípání dříví, při tomto úkonu musí být předem pracovnice PS řádně seznámena s jejich obsluhou, provádí se pouze základní čištění kamen, jako je vynášení popela, neznamená to však i údržbu komína. Nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké.

- **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.

Běžný nákup: potraviny denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny), hygienické prostředky, drobné předměty, tiskoviny (noviny, časopisy). Malý nákup je pravidelný nákup do 5 kg v okolí bydliště klienta. Pečovatelka nenakupuje v obchodech podle „akčních letáků“.

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

Uživatel si předem připraví sám nebo s pomocí pečovatelky seznam věcí na nákup. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží a jeho maximální cenu. Pečovatelka si převezme seznam požadovaného zboží k nákupu a předpokládanou finanční částku. Tuto částku poznamená do notýsku, uživatel předanou částku stvrdí svým podpisem.

Při zajišťování nákupů pro uživatele PS, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo na jeho přání, je vybírána záloha na nákupy, která se průběžně vyúčtovává a předkládá vše proti podpisu opatrovníkovi, nákupy se z kapacitních důvodů provádějí účelně v nejbližších dostupných obchodech s požadovaným sortimentem.

Pečovatelka nesmí nákup uskutečnit ze svých finančních prostředků. Pečovatelka nesmí nákup platit bankovní kartou uživatele.

Po odevzdání nákupu uživateli provede pečovatelka vyúčtování podle účtenky z obchodu, vrátí uživateli zbylé peníze. Vrácenou částku zaznamená opět do notýsku, uživatel 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 uživatelem.

Uživatel předá pečovatelce 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**

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb uživatele, např. doprovod na úřady, do lékárny, na poštu, do banky, ke kadeřnici, k lékaři apod. Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, taxi, sanitou nebo služebním automobilem. V případě využití taxi služby celkovou částku za odvoz hradí uživatel. V případě, že bude úkon doprovodu zajišťován služebním vozem pečovatelské služby, bude vždy svázán s fakultativním úkonem „Použití služebního vozidla“. V případech užití služebního auta. hradí částky dle platného ceníku služeb.

- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

Úkony znamenají dohled, aby klient nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí. Cílem je tedy zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability.

Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí. Jedná se o formu krátké osobní návštěvy pečovatelky v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele, zda je uživatel v pořádku a stavu jeho domácnosti. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku či cukru. **Pečovatelka není oprávněna léky sama chystat, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků**, pouze asistuje při jejich požití tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru nebo glukometru, vypustí močový sáček.

- **Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů. Jde o pomoc uživateli při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Pomoc je zaměřena na podporu při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, při vyplňování tiskopisů. Asistence při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytující veřejné služby a jiné související úkony. *Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.*

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Jedná se o pomoc klientům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s využíváním technologií (telefon, počítač, internet) podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Jedná se o pomoc s vyplňováním jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice, pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží. Lze zde zahrnout i pomoc při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami nebo blízkými osobami, a to při vyřizování běžných záležitostí.

3. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ

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

Právo na soukromí

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů. Proto musí všichni pracovníci pečovatelské služby dbát na právo soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:

Vstup do obydlí uživatele – obydlí je nedotknutelné přirozené místo uživatele, proto žádný zaměstnanec nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. Služby pečovatelské služby nelze provádět v domácnosti bez přítomnosti uživatele.

Úklid v domácnosti uživatele – zaměstnanec pečovatelské služby se domluví s uživatelem, na konkrétním obsahu úklidu, bez vyzvání uživatele neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice.

Při osobní hygieně a ostatních úkonech péče o uživatele – je třeba dbát na intimitu, soukromí a důstojnost uživatele. Pracovník pečovatelské služby se s uživatelem vždy domluví na rozsahu pomoci a na postupu při jednotlivých úkonech.

Právo na výběr, názor a spolurozhodování

Uživatel má právo na svobodnou volbu výběru úkonu pečovatelské služby, jeho změnu v souvislosti s přehodnocením jeho sociální situace, případné ukončení poskytování pečovatelské služby. Má právo na respektování svého rozhodnutí ze strany poskytovatele.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti

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

Uživatel je osloven pane/paní a jeho příjmením. Při komunikaci je používáno výhradně vykání (výjimka je možná pouze v případě příbuzného/známého či s písemným souhlasem uživatele na základě jeho předchozího návrhu).

Právo na informace

Uživatel má právo na informace o podmínkách, způsobu a ukončení poskytování pečovatelské služby, (např. forma poskytované služby, její rozsah, podmínky poskytování služby, cena poskytovaných služeb, možnost podání stížnosti atd.).

Právo na ochranu osobních údajů

Všichni pracovníci Pečovatelské služby Sociální služby města Lovosice jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce a nakládat s nimi v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Uživatel souhlasí se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu § 9 písm. a) citovaného zákona pro účely poskytování pečovatelské služby a stvrzuje to svým podpisem v Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby a ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel má právo nahlédnout do svého osobního spisu. Spis je důvěrný a je uživateli k dispozici k nahlédnutí po předchozí domluvě v kanceláři sociální pracovnice pečovatelské služby. Informace o uživateli a průběhu poskytování služby se podávají fyzickým (kontaktním osobám) či právnickým osobám výhradně jen po předchozím písemném souhlasu uživatele pečovatelské služby. Informace bez souhlasu uživatele lze poskytnout Záchraně zdravotnické službě v případě ohrožení života uživatele.

4. POVINOSTI UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Uživatel se zavazuje, že každou změnu, která by měla vliv na poskytování pečovatelské služby, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici nebo u příbuzných, změnu bydliště nebo telefonního čísla, nahlásí sociální pracovníci na telefonní číslo 416 532 747 nebo 739 028 725 nebo pracovníkům pečovatelské služby.
- Pokud uživatel požaduje provádění úkonů nepravidelně, je povinen nahlásit požadavek na provedení úkonu minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod k lékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně tři pracovní dny předem. V případě naléhavosti potřeby změny denní doby poskytnutí služby ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s uživatelem projednat a řádně odůvodnit. Uživatel bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho a nebudou poskytnuty druhé osobě. Sjednaný rozsah služeb může být v případě potřeby uživatele změněn (rozšířen či omezen), a to na základě písemného oboustranně podepsaného dodatku k dané smlouvě.
- Uživatel se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky v domácnosti, umožnit pečovatelce využít WC a tekoucí vodu pro umytí rukou. Pokud je v domácnosti klienta zvíře (zejména pes), zavazuje se uživatel zajistit bezpečný vstup pečovatelky do domácnosti a bezpečnost po celou dobu poskytování péče (tzn. zabezpečit psa či volně pobíhající domácí zvířata). Bez tohoto zabezpečení nemusí poskytovatel péči poskytovat, nebo ji může poskytovat v omezeném rozsahu tak, aby byla zajištěna bezpečnost pečovatelek.
- Uživatel je povinen si na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovnice pečovatelské služby, nutná domluva) čisticí, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů třeba.
- Uživatel se zavazuje chovat způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. COVID-19, žloutenka, tuberkulóza, svrab...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována, a to vedoucí pečovatelské služby. Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí. Pokud uživatel přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění nenahlásí, může toto být považováno za porušení pravidel, které mohou vést k výpovědi ze smlouvy.
- Uživatel se zavazuje chovat způsobem neohrožujícím práva pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování. Nepožadovat po pracovníkovi provádění úkonů za úplatu mimo pracovní dobu.

Uživatel nesmí na pečovatelku vyvíjet žádný nátlak a požadovat přítomnost pracovníka mimo smluvený termín. V případě problematického chování ze strany uživatele k pracovníkovi PS (např. vulgarismy, slovní napadání, osočování, agresivita, podnapilost, sexuální obtěžování...) se pokusí pracovník situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění uživatele, avšak při obavě z tohoto chování, je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon. Toto chování může být vyhodnoceno jako zvlášť hrubé porušování smlouvy s možností okamžitého ukončení smlouvy.

- V případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pečovatelek ze strany veřejnosti.

5. PLATBY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování za skutečně poskytované úkony pečovatelské služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15 dne následujícího kalendářního měsíce. Uživatel bude platit poskytovateli úhrady za poskytnuté úkony pečovatelské služby měsíčně pozadu (tj. bude vždy poskytovateli hradit společně úhrady za úkony pečovatelské služby v jednom kalendářním měsíci), přičemž uživatel je povinen měsíční úhradu poskytovateli uhradit nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém mu bylo vyúčtování předloženo.

Uživatel se zavazuje platit úhradu v pokladně poskytovatele na adrese: 28. října 475/7, Lovosice, v přízemí staré budovy DPS, nebo prostřednictvím pečovatelky nebo přímo posláním hotovosti na účet organizace.

Úhrady za úkony pečovatelské služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

NOUZOVÉ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

- Dojde-li k úrazu během výkonu péče nebo zhoršení zdravotního stavu uživatele

Zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc a ošetření, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře (během ordinálních hodin) nebo rychlou záchrannou službu (tel. č. 155). **Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, ale pečovatelka shledá jeho stav vážný, který uživatele ohrožuje na zdraví či životě, zavolá ošetřujícího lékaře nebo rychlou záchrannou službu i bez souhlasu uživatele.**

- Pokud má uživatel s pečovatelkou domluvenou schůzku a uživatel neotvírá, postupuje pečovatelka takto:

Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní). Pokud má pečovatelka klíč od obydlí uživatele určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije. V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout

a odejít. Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka kontaktuje rodinu, zda o uživateli neví. Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je pečovatelka, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět. 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 uživatele.

- Agresivita a jiné nevhodné chování ze strany uživatele

V případě nevhodného chování ze strany uživatele, se pokusí pracovník situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění uživatele, avšak při obavě z chování ohrožující pečovatelku, je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon. O situaci neprodleně informuje svého nadřízeného nebo sociálního pracovníka. Takové chování může být důvodem k ukončení smlouvy.

- Obvinění zaměstnance z krádeže

Pokud uživatel obviní zaměstnance pečovatelské služby z krádeže, zaměstnanec oznámí tuto skutečnost své nadřízené. Pokud se obvinění týká odcizení peněz nebo cenných předmětů, podá vedení organizace oznámení na Policii ČR. Vždy je každé obvinění z krádeže pečlivě prošetřeno a zadokumentováno.

- Přechnodný nedostatek pracovníků

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.

- Infekční onemocnění uživatele

V případě výskytu infekčního onemocnění uživatele (např. svrab, MRSA apod.) se poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí. Pečovatelská služba zajistí hlavně služby spojené se základními životními potřebami (nákup potravin, donáška léků, dovážka, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou a přivolání lékaře). Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. Omezení služby trvá do potvrzení bezinfekčnosti lékařem.

STÍŽNOSTI

Uživatel má plné právo vyjádřit svůj nesouhlas a podat stížnost na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby, postup, chování pracovníků pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou Sociálních služeb města Lovosice.

Stížnost může podat každý uživatel, kterému je poskytována pečovatelská služba, osoba uživatelem pověřená pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem), rodinný příslušník uživatele, opatrovník. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

Stížnost je možno podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky nebo jiným prostředkem komunikace.

Ústní stížnosti přijímá ředitel organizace a sociální pracovníce Sociálních služeb města Lovosice. O ústně podaných stížnostech se sepíše „záznam o podání stížnosti, oznámení, podnětu (dále jen

„záznam“) dle platné směrnice organizaci. V případě, že stěžovatel nechce uvádět své jméno, příjmení a další údaje o své osobě, bude mu to umožněno. Záznam se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží stěžovatel a příslušný odbor. V případě ústního podání stížnosti se stěžovateli nedoručuje vyrozumění o obdržení stížnosti. Pokud není možné vyřídit stížnost ihned ústně nebo pokud stěžovatel nebude považovat ústní vyřízení stížnosti za dostatečné, sepíše se o stížnosti protokol a předloží stěžovateli k podpisu. Kopie protokolu se předá stěžovateli, stížnost poté bude řešena jako stížnost písemná.

- Písemné stížnosti přijímá ředitel organizace Sociální služby města Lovosice na adrese: 28. října 475/7, Lovosice.
- O telefonické stížnosti, kterou je oznamována závažná skutečnost, se sepíše úřední záznam s obsahem, mimo podpis stěžovatele. V případech, kdy není oznamována závažná skutečnost, se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z ostatních forem.
- Za elektronické stížnosti se považuje podání doporučeně na elektronickou podatelnu (podatelna: ssmlovo@ssmlovo.cz, nebo reditel@ssmlovo.cz nebo: socialni@ssmlovo.cz). U stížností podaných elektronicky se nepožaduje jejich podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Odpovědný zaměstnanec organizace stěžovatele vyrozumí o obdržení stížnosti.
- Anonymní stížnosti se také prověřují, jsou považovány za podnět pro rozvoj a zlepšení kvality poskytovaných služeb.

K písemným stížnostem lze využít též schránky k tomu určené. První je umístěna v sídle poskytovatele pečovatelské služby na adrese: Dům s pečovatelskou službou, 28. října 475/7 v přízemí, naproti místnosti vedení organizace. Druhá schránka je umístěna v budově Domu s pečovatelskou službou na adrese 28. října 1200/5 v přízemí, vedle zadního vchodu do dvora (bezbariérový přístup). Obě schránky jsou denně kontrolovány a vybírány asistentkou ředitele, nebo sociální pracovníci pečovatelské služby.

Stížnosti na kvalitu a poskytování pečovatelské služby vyřizuje ředitel organizace nebo pověřena osoba, stížnosti na pracovníky pečovatelské služby vyřizuje vždy jejich přímý nadřízený, tzn. ředitel organizace.

Stížnosti se vyřizují bezodkladně, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich přijetí.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti poskytovatele sociální služby se může stěžovatel obrátit ke statutárnímu zástupci či na nezávislé orgány:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118, odbor sociálních věcí, tel.: 475 657 111
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: sekr.@helcom.cz

KONTAKTY NA ZAMĚSTNANCE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

ředitel organizace SSML

Telefon: 416 532 747

Mobil: 736 113 863

E-mail: reditel@ssmlovo.cz

koordinátorka PS

Telefon: 416 532 747

Mobil: 604 239 436

E-mail: ssmlovo@ssmlovo.cz

sociální pracovníce PS

Telefon: 416 532 747

Mobil: 739 028 725

E-mail: socialni@ssmlovo.cz

administrativní pracovníce – úhrady PS a DPS

Mobil: 603 428 511

E-mail: ucetni@ssmlovo.cz

technický pracovník – správce, půjčovna kompenzačních pomůcek, kulturní akce Klubu seniorů

Mobil: 739 567 854

E-mail: spravce@ssmlovo.cz

S účinností od 1.8.2024

Mgr. Pawel Szymański
ředitel organizace SSML