



***Pravidla pro poskytování Pečovatelské
služby města Sezimovo Ústí***

Město Sezimovo Ústí

Pečovatelská služba

Dr. E. Beneše 21,

391 01 Sezimovo Ústí

tel. č.: 381 201 123, 777 794 874

Obsah

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby	1
1 Doba poskytování pečovatelské služby	2
2 Klíčový pracovník	2
3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby.....	2
4 Zajištění bezpečného přístupu	2
5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu	2
6 Kontaktní osoby	2
7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby	2
8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb	2
9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů.....	3
9.1 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	3
9.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	3
9.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	4
9.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	5
9.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	7
10 Rozsah zajišťování poskytovaných fakultativních úkonů	7
11 Platba za poskytnuté úkony.....	8
11.1 Platba stravy	8
11.2 Platba za poskytnutou péči.....	8
12 Podávání stížností.....	8
13 Závěrečná ustanovení.....	9
14 Platnost a účinnost	10

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Pravidla“) podrobněji popisují poskytování pečovatelské služby ve vztahu k Uživatelům a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Smlouva“).

Poskytování pečovatelské služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vše ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelem pečovatelské služby je Město Sezimovo Ústí, Dr. E. Beneše 21, 391 01 Sezimovo Ústí, IČO: 00252859 (dále jen „Poskytovatel“). Služba je registrována v Registru Poskytovatelů sociálních služeb pod číslem 4402378.

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po datu nabytí platnosti Smlouvy, tj, po podpisu Smlouvy oběma stranami. Smlouvu se zájemcem o službu sepíše sociální pracovníce při místním šetření v domácnosti zájemce, nedohodnou-li se strany jinak. Šetření probíhá za účelem zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby.

Věk Uživatelů v cílové skupině není omezen. Do cílové skupiny pečovatelské služby patří:

- osoby s chronickým onemocněním;
- osoby s tělesným postižením;
- osoby se sluchovým postižením;
- osoby se zdravotním postižením;
- osoby se zrakovým postižením;
- senioři.

Pečovatelská služba není určena:

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny (tzn., nepotřebují pečovatelskou službu, ale mohou využívat služby běžně dostupné na území města);
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení;

1 Doba poskytování pečovatelské služby

Služba v terénu je poskytována v pracovní dny v domácnostech Uživatelů a v hygienickém centru v domě s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“). Časy poskytování úkonů pečovatelské služby vychází z individuálních potřeb Uživatele a zároveň z možností Poskytovatele. Orientační časy poskytovaných úkonů:

Čas poskytování pečovatelské služby:

v terénu:		v DPS	
Po – Čt	6,45 – 15,30	Po – Pá	6,30 – 15,00
Pá	6,45 – 13,30		

2 Klíčový pracovník

Každému Uživateli je přidělen klíčový pracovník, který Uživatele vede, je jeho důvěrníkem, odpovídá za vedení Uživatelovy dokumentace a zpracovává individuální plán Uživatele.

3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby

Dle úkonů sjednaných při sepsání Smlouvy, zpracuje klíčový pracovník s Uživatelem individuální plán průběhu péče. Formou rozhovoru pracovník pečovatelské služby zjistí Uživatelova přání a požadavky a dohodne čas, kdy budou jednotlivé úkony pečovatelské služby poskytovány, s ohledem na přání Uživatele a časové možnosti pečovatelské služby.

Individuální plán obsahuje cíl nebo cíle, kterých chce Uživatel s pomocí pečovatelské služby dosáhnout. Plán je pravidelně kontrolován a hodnocen. Po dosažení cíle je stanoven cíl nový.

4 Zajištění bezpečného přístupu

Uživatel je povinen zajistit pečovatelce bezpečný přístup do domu/bytu. Pohybuje-li se v prostoru přístupu k domu nebo v bytě domácí zvíře, je Uživatel povinen zvíře na přání pečovatelky zajistit. V opačném případě má pečovatelka, s ohledem na svou bezpečnost, právo provedení péče odmítnout. Při opakování problémů se zajištěním bezpečného přístupu, může být Smlouva vypovězena.

5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu

Špatně se pohybující Uživatel má možnost zapůjčit pracovním pečovatelské služby klíč od vchodu, domu nebo bytu. Klíče jsou pečovatelkám svěřeny proti podepsání Potvrzení.

Pečovatelka s klíči nakládá s největší opatrností a dbá na zajištění bezpečnosti tak, aby nedošlo ke ztrátě nebo odcizení klíčů. Po ukončení poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny Uživateli nebo kontaktní osobě.

6 Kontaktní osoby

Při sepisování žádosti o zavedení pečovatelské služby zájemce o službu uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je pracovník pečovatelské služby oprávněn sdělovat informace o průběhu poskytované služby. Na kontaktní osobu se pečovatelky obrací také v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu Uživatele, nelze-li s Uživatelem vyrovnat jeho pohledávky a závazky nebo nastane-li mimořádná nebo krizová situace.

7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby

Požadované úkony pečovatelské služby jsou s Uživatelem sepsány při uzavírání Smlouvy. Chce-li Uživatel pečovatelské služby zavést nový úkon pečovatelské služby nebo zrušit či změnit stávající úkon, sdělí toto pracovním pečovatelské služby nebo sociální pracovníci Městského úřadu Sezimovo Ústí, která připraví dodatek Smlouvy.

8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb

Uživatel, který požaduje změnu poskytované služby, je povinen oznámit pečovatelské službě tuto skutečnost, nejpozději do 15,00 hodin 1 pracovní den před dnem, ve kterém o poskytnutí/odhlášení/objednání služby žádá. V případě volné kapacity bude Uživateli vyhověno. V opačném případě není pečovatelská služba povinna požadovanou službu poskytnout.

Uživatel nebo jeho rodinný příslušník je povinen nahlásit pečovatelkám ukončení nebo přerušování poskytované pečovatelské služby, například z důvodu hospitalizace, **a vrátit** pečovatelské službě **zapůjčené jídlonosiče**.

9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby je stanovena za každý započatý časový úsek.

Při neodhlášení objednaných (domluvených) služeb, budou Uživatelům účtovány náklady vzniklé v souvislosti se započatím služby, která nebyla vinou Uživatele poskytnuta (zejména doprava k Uživateli a strávený čas pečovatelky).

Pečovatelská služba je poskytována pouze a výhradně osobám, se kterými je uzavřena Smlouva. Nesmí být tedy poskytována rodinným příslušníkům či jiným osobám.

9.1 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc při podávání jídla a pití

- přendání jídla na talíř, ohřívání jídla, krájení na sousta, nalití nápojů, podání jídla Uživateli,
- úklid stolu a nádobí po jídle.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- příprava oblečení a jeho úklid, pomoc při běžném oblékání a svlékání, pomoc s protetickými pomůckami (ortézy, protézy, korzet, břišní pás, apod.).

Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- vedení Uživatele při chůzi po bytě, podpora při chůzi o berlích, holi, s chodítkem, při pohybu na vozíku.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- přistavení vozíku, podpora a pomoc v průběhu přesunu, pomoc s ulehnutím a přikrytím, uklizení vozíku.

9.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny

- pomoc se svlékáním, napuštění vany, pomoc se vstupem a výstupem z vany nebo sprchového koutu, podpora Uživatele dle přání při celkovém mytí,
- osušení,
- výměna inkontinenčních pomůcek,
- ošetření pokožky,
- pomoc s oblékáním,
- v případě potřeby omytí na lůžku.

Pomoc při základní péči o nehty a vlasy

- mytí, sušení, česání a foukání vlasů,
- stříhání nehtů na ruku a nohu, zabroušení pilníkem,
- úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru,
- úkon může pracovník pečovatelské služby odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu školené pedikérky nebo lékařské ošetření.

Pomoc při použití WC

- pomoc a podpora při svlékání a oblékání, přesunu na WC nebo toaletní židli, otření a omytí, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot.

Výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami

- sejmutí a vyhození znečištěné pleny nebo plenkových kalhot,
- omytí Uživatele,
- vložení čisté pleny nebo plenkových kalhot,
- vyprázdnění a umytí močové láhve nebo podložní mísy.

9.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy (oběda)

- oběd je zajišťován externí firmou,
- podrobné informace jsou uvedeny v kapitole „Stravování, objednání a odhlášení oběda“.

Dovážka oběda

- dovezení stravy a donáška do domácnosti Uživatele.

Pomoc při přípravě jídla a pití

- dohled nad Uživatelem, který si sám připravuje jídlo a pití, aby nedošlo k případnému poranění, jedná se o pomoc při přípravě jídla z vlastních surovin Uživatele.

Příprava a podání jídla a pití

- pečovatelka vaří a chystá jídlo a nápoje ze surovin Uživatele v jeho domácnosti,
- jídlo a nápoje servíruje, případně podává Uživateli.

Stravování, objednání a odhlášení oběda

Obědy jsou Uživatelům poskytovány ve všední dny, v době mezi 10,00 – 13,00 hodin, v nerezových třídílných nebo čtyřdílných jídlonosičích, které jsou majetkem pečovatelské služby. Doba dovozu oběda je dána lokalitou bydliště Uživatele a aktuální dopravní situací.

Tyto jídlonosiče jsou označeny jménem Uživatele. Uživatel přebírá oběd **osobně** a zároveň odevzdá pečovatelce prázdné a čisté jídlonosiče na další den. Pokud nemůže Uživatel jídlonosiče umýt, může využít placené fakultativní služby mytí jídlonosičů. Nemůže-li Uživatel ve výjimečných případech přebrat oběd osobně, může o převzetí oběda požádat jinou osobu. Tuto skutečnost je povinen nahlásit pečovatelkám předem.

Je zakázáno používat jídlonosiče k ohřevu jídla na plynovém či elektrickém vařiči a v mikrovlnné troubě, či jídlonosič jinak poškozovat. **V případě ztráty nebo poškození** jídlonosiče bude Uživateli účtována částka ve výši 289 Kč, která představuje průměrnou cenu používaných jídlonosičů.

Obědy jsou rozváženy Uživatelům dvěma užitkovými vozy pečovatelské služby. V užitkových vozech jsou jídlonosiče uloženy v polystyrénových termoboxech, které jsou stejně jako vnitřní prostor automobilů, pravidelně čištěny.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externí firmou.

Každý pátek je Uživateli předložen jídelníček s nabídkou jídel na následující týden. Uživatel do středy předá na podepsaném lístečku vybranou stravu na celý následující týden pečovatelce. Předložený jídelníček Uživateli zůstává pro jeho potřebu.

9.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Běžný úklid zahrnuje:

- vytírání, vysávání, utírání prachu,
- úklid WC a koupelny,
- běžný úklid kuchyňské linky, mytí nádobí, údržba domácích spotřebičů,
- přestlání lůžka,
- vynesení odpadkového koše.

Velký a mimořádný úklid

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Velký úklid zahrnuje:

- převlečení ložního prádla,
- mytí celé kuchyňské linky,
- mytí velmi znečištěných prostor.

Mytí oken pečovatelská služba poskytuje pouze v podporovaných bytech v DPS. Ostatním Uživatelům může být zprostředkována úklidová služba.

Donáška vody

- donáška vody z nejbližšího vodovodního zdroje v čistých nádobách Uživatele o obsahu maximálně 10 l,
- donášeno je pouze nezbytné množství.

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

- zahrnuje donášku a přípravu topiva, vyčištění kamen, vynesení popela.

Běžné nákupy

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 15,00 hodin. Pečovatelce musí být předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost.

Běžný denní nákup do 300 Kč může obsahovat potraviny (bez alkoholu a cigaret) a drogerii. Po donesení nákupu je předána účtenka, nákup je vyúčtován a je vrácena hotovost.

Velký nákup

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 15,00 hodin, musí být pečovatelce předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost. Jedná se o týdenní nákup nad 300 Kč, který může také obsahovat např. nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti.

Pochůzky

Vyřizování administrativních záležitostí, např.:

- zaplacení složenek na poště,
- vyzvednutí receptu u lékaře,
- vyzvednutí léků z lékárny.

Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti v bankomatu bez přítomnosti Uživatele.

Praní a žehlení osobního prádla

Prádlo je dováženo k vyprání do DPS. Prádlo musí být zabaleno v přepravním obalu, aby nedošlo k poškození nebo vysypání prádla.

V rámci praní a žehlení prádla jsou na vyžádání poskytovány i drobné opravy prádla – přišití knoflíku, poutka, apod.

9.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod osob k lékaři, na instituce poskytující veřejné služby a zpět

Doprovod je poskytován pouze na území města Sezimovo Ústí. Doprovod může být poskytnut s použitím vozidla pečovatelské služby.

10 Rozsah zajišťování poskytovaných fakultativních úkonů

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze těm Uživatelům, kteří pravidelně, minimálně 1x týdně využívají základní činnosti pečovatelské služby.

Pokud by došlo k mimořádné situaci (např. v důsledku snížení počtu pečovatelek), budou přednostně zajišťovány základní činnosti.

Výše úhrady za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

Dohled nad dospělým Uživatelé

Návštěva pečovatelky v době nepřítomnosti pečující osoby, kontrola Uživatele, zda je v pořádku, zda nemůže dojít k ohrožení života a zdraví Uživatele (nevypnutý sporák apod.).

Dohled nad užíváním léků

Dohled nad užitím léků připravených zdravotnickým personálem nebo rodinným příslušníkem Uživatele, pomoc při otevírání dávkovače léků, podání nápoje na zapití léku.

Úkon může probíhat také jako pouhé připomenutí, aby Uživatel nezapomněl léky užít.

Vynesení odpadků

Pokud je tento úkon poskytován samostatně. Vynesení odpadků je zajištěno také v rámci běžného úklidu domácnosti Uživatele.

Vybírání schránky

Vybrání dopisní schránky na přání Uživatele.

Mytí jídlonosiče

Umytí použitého jídlonosiče a jeho složení.

Doprovod na procházku

Pomoc Uživateli při vycházení z domu/bytu, podpora při chůzi.

Telefonování na žádost Uživatele

Telefonní hovor z telefonu pečovatelské služby za účelem objednání Uživatele k lékaři, na vyšetření, objednání léků v lékárně apod.

Jednoduchá úprava vlasů

Poskytnutí foukání a natočení vlasů s využitím pomůcek a fénu Uživatele.

Společenská konverzace s pečovatelkou

Přítomnost pracovnice pečovatelské služby za účelem popovídání, předčítání, pomoc s vyřizováním osobních záležitostí apod.

11 Platba za poskytnuté úkony

Úhrada za všechny úkony pečovatelské služby probíhá v hotovosti. Každý Uživatel dostane předem vyčíslení zálohy i vyúčtování poskytnuté péče. Finanční hotovost pak předá pečovatelce v dohodnutém termínu.

11.1 Platba stravy

Stravu Uživatel platí pečovatelce v hotovosti, zálohově, na konci měsíce, na měsíc dopředu. Případné přeplatky a nedoplatky na zálohách obědů jsou pečovatelkami vyúčtovány mezi 16. a 20. dnem v následujícím měsíci.

11.2 Platba za poskytnutou péči

Poskytnutou péčí se rozumí všechny úkony pečovatelské služby, kromě poskytnutí stravy. Veškeré poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí na začátku nového měsíce za uplynulý měsíc, podle skutečně provedených úkonů.

12 Podávání stížností

Stížnost na nedostatky ve výkonu činnosti pečovatelské služby a dovolání se jejich odstranění (nápravy) mohou podat Uživatelé pečovatelské služby, jim blízké osoby, pracovníci i širší veřejnost, a to i **anonymně**. Uživatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit zástupce, kterému důvěřuje a který za něj stížnost vyřídí.

Stížnost lze podat:

- vedoucí odboru správního a sociálního;
- zřizovateli služby zastoupenému starostou Města;
- tajemnici Městského úřadu Sezimovo Ústí;

- Krajskému úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Veřejnému ochránci práv;
- Českému helsinskému výboru;
- na krizové lince Senior 800 157 157.

Vyřizování stížností:

Sekretariát starosty potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti písemně obyčejnou poštou do pěti pracovních dní od data jejího vzniku, přičemž stěžovatele informuje o dalším postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní. O jejím případném prodloužení rozhodne tajemník úřadu na základě předložených objektivních důvodů.

Způsob vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

Odpověď na stížnost se zasílá v jednom vyhotovení stěžovateli (není-li anonymní) a v jednom vyhotovení na vědomí sekretariátu starosty (pokud není stížnost vyřízena usnesením orgánů města).

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Stížnosti, oznámení a podněty osob, které upozorňují na nedostatky, vedou pracovníky k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým pečovatelskou službu poskytují, není třeba zlepšit či zcela změnit.

Proto jsou stížnosti a podněty chápány jako nástroj ke zkvalitnění činnosti pečovatelské služby.

13 Závěrečná ustanovení

Sociální pracovníce je oprávněna kontrolovat průběh poskytování služeb a provádět místní šetření v domácnostech Uživatelů.

Pečovatelská služba nenahrazuje Uživateli běžně dostupné služby a činnosti, které Uživatel zvládne učinit sám. Cílem pečovatelské služby je podpora Uživatele v samostatnosti.

Pracovnice pečovatelské služby jsou vázány mlčenlivostí o osobních údajích, zdravotním a sociálním stavu Uživatelů; s každým Uživatelem jsou povinny jednat bez předsudků, jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem.

Úkony, u kterých to situace vyžaduje, provádí pracovnice pečovatelské služby v ochranných rukavicích. Vybavení Uživatele, které potřebuje pracovnice k provedení úkonu, musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.

14 Platnost a účinnost

Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2020.

Tato Pravidla ruší pravidla ze dne 1. 11. 2019.

Uživatel je s těmito Pravidly seznámen a zavazuje se je dodržovat.