

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Rozsah základních činností Pečovatelství služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období.

Slovník pojmů:

Uživatel

Osoba, která má s poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, se sídlem U Lesíka 3547/11, Znojmo, 669 02. Dále jen „Poskytovatel“.

Smlouva o poskytování Pečovatelství služby

Základní dokument, v jehož rámci může být zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“.

Rozsah poskytovaných služeb Pečovatelství služby

Formulář, kde se vyznačí konkrétní úkony v rámci sjednané služby, přičemž u každého úkonu je stanovena výše úhrady. Dále jen „Rozsah“.

Sociální šetření

Metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o uživateli. Je prováděno v domácnosti uživatele. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami uživatele, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu.

Klíčový pracovník

Pracovník PS – pečovatel/-ka je určen každému uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů. Iniciativně si všímá potřeb a spokojenosti uživatele, hájí jeho zájmy.

Individuální plán

Sestavený plán na základě sjednaného cíle spolupráce včetně naplňování kroků, které povedou k uspokojení potřeb uživatele a k naplnění cíle. Slouží k tomu, aby uživatel byl podporován v co největší možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit.

I. Popis poskytovaných služeb

Poskytujeme základní a fakultativní činnosti v rozsahu stanoveném zákonem a základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

Základní činnosti:

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje přendání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy uživateli.
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje např. nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení uživatele při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovnice). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – jedná se o pomoc u částečně imobilních uživatelů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní toaletu, umytí obličeje, rukou, ústní hygienu, umytí intimních partií, dopomoc při hygienické péči, u imobilních uživatelů mytí na lůžku, koupel v domácnosti uživatele, pokud jsou k tomu vhodné podmínky, nebo ve středisku osobní hygieny (SOH), holení. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).

Pokud je hygiena prováděna v SOH, uživatel si s sebou vezme čisté osobní prádlo, hygienické pomůcky. Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí).

Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, manipulaci s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu uživatele. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
3. Pomoc při použití WC – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovnice osobnost uživatele a ochranu soukromí a nechávají uživatele úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy – obědy jsou dováženy od externích dodavatelů dle výběru uživatele.
2. Dovoz nebo donáška jídla – tento úkon zahrnuje dovážku do domácnosti uživatele, kde si uživatel oběd převezme. Donáška je spojená s donesením oběda do domácnosti uživatelů na území ORP Znojmo a ORP Moravský Krumlov. V době rozvozu by měl uživatel zajistit osobní převzetí jídlonosiče. Účtováno jako úkon.
3. Pomoc při podání jídla a pití – uživatel si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovnice vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.
4. Příprava a podání jídla a pití – otevření jídlonosiče a podání oběda uživateli na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti uživatele, z uživatelových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo servírujeme uživateli, případně mu ho podáváme. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se uživatel nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, očištění pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Dále zahrnuje věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáním. Pokud uživatel sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Úklidové prostředky si zajistí uživatel. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmrazení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměna sáčků ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní uživatele.
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – poskytovatel zprostředkuje tento úkon, který zahrnuje například mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, mytí oken, věšení záclon a závěsů. Čisticí prostředky si zajišťuje uživatel.
3. Donáška vody – přinesení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje v případě, není-li v domácnosti uživatele zaveden vodovod nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řadu. Používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 l. Donášeno je nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.
4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele z jejich uložení v rámci obydlení (nikoliv skládání uhlí a štípání dřeva), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pracovník řádně seznámen s jejich obsluhou, což stvrzuje svým podpisem na

návodu k použití kamen nebo na písemném záznamu, který byl vytvořen ve spolupráci uživatele a sociální pracovnice. Používané doby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké do 10 kg.

5. Běžné nákupy a pochůzky – jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je uživatelem alespoň 1 den předem předán pracovníci v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí uživatel předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v uživatelem vybrané prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle Smlouvy. Pracovník po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Převzetí finanční hotovosti zapíše pracovník do sešitu nákupů. Uživatel svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním. Četnost nákupů je stanovena ve Smlouvě. Uživatel hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.

Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení záležitostí uživatele na úřadech (pošta, banka atd.) v případech, kdy uživatel sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 1 pracovního dne. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.

6. Velký nákup – jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu uživatel hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň 3 dny předem). Na zajištění nákupu předává uživatel předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů. Účtováno jako úkon.
7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedení tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Uživatel předává prádlo v tašce pracovníci, která jej odnese od uživatele do prádelny v prostorách zařízení poskytovatele nebo jej uživatel donese do prádelny sám. Pracovnice prádlo zváží a hmotnost zapíše se jménem uživatele do sešitu na praní prádla. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho uživatele. Přípravky na praní si zajišťuje uživatel sám. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce předáno uživateli. Drobné opravy – přišíť knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Účtováno jako úkon na kg.
8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – zde platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dětí do školky, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa – školka, školské zařízení, k lékaři a doprovod zpět.
2. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovod na uživatelem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu (3 pracovní dny). Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

Fakultativní činnosti:

Kromě základních činností si může uživatel požádat i o služby fakultativní (nadstandardní), jejich přehled je součástí příloh Smlouvy. Tyto služby doplňují základní činnosti a nemohou být tudíž poskytovány jako samostatné úkony (např. pouze dohled nad uživatelem apod.).

II. Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, které jsou sjednány s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je rovněž stanoven přibližně čas, ve kterém je možno pečovatelskou službu zajistit.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři Souhlas s uložením klíčů. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány pracovníkovi pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí uživatele jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích – voda, elektrika, topení apod.).

V domácnosti uživatele je každá činnost zaznamenána a evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý uživatel vytištěné kódy na viditelném místě a pečovatelka každý začátek a konec jednotlivých úkonů přes tyto kódy zaregistruje kódovou čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány kódovou čtečkou mobilně.

Uživatel může uvést tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události 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 služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně, nebo v jiné záležitosti, kterou uživatel uvede.

Uživatel má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu RZP mohou pracovníci podat alespoň základní informace.

Pečovatelská služba je poskytována ve směnném provozu a pečovatelky se u uživatelů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se uživatel zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc na základě předloženého vyúčtování. Úhrady zpracovávají koordinátorky podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u uživatele.

Úhrada se hradí způsobem uvedeným ve Smlouvě. Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu s platnými právními předpisy.

Nouzové a havarijní situace – jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno pro to, aby byly rychle a profesionálně řešeny. Mezi tyto situace se řadí zejména neotvírání dveří při sjednané návštěvě, podezření na ohrožení zdraví nebo života atd. V případě vzniklých mimořádných situací, pokud nelze postup projednat s uživatelem, se pracovníci pečovatelské služby vždy nejprve spojí s kontaktními osobami. Pokud se s kontaktními osobami nedaří spojit a pracovník nabyde důvodné podezření, že je ohroženo uživatelovo zdraví nebo život, je pracovník oprávněn informovat složky integrovaného záchranného systému. Uživatel si je vědom, že toto může znamenat násilné vniknutí do bytu/domu. O vniknutí do domu/bytu rozhoduje velitel zásahu integrovaného záchranného systému „IZS“ (hasiči, policie). Případnou škodu hradí uživatel, neboť záchranné složky jednaly v zájmu jeho zdraví a života. Je dobré, aby uživatel uváděl kontaktní osoby, popř. odhlašoval včas sjednanou službu nebo nepřítomnost v době služby (dovoz oběda, ...).

Újmy na majetku uživatele, provozní poruchy (únik plynu, přerušení el. proudu, ...) povodně, požáry. V první řadě je nutné zajistit bezpečí uživatele. Není-li schopen pracovník vyřešit situaci vlastními silami, je-li ohroženo uživatelovo zdraví a život, volá záchranné složky. Došlo-li k porušení zákona, volá Policii ČR. Jestliže je uživateli lékařem diagnostikována infekční choroba, případně se sám domnívá, že je nakažen infekční chorobou, je povinností uživatele, aby službu o tomto informoval. Služby budou v takovém případě poskytovány i nadále, pečovatelky pouze přijmou taková hygienická opatření, aby nedošlo k dalšímu přenosu.

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele, případně elektronicky na uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech (viz níže). V případě ústního podání stížnosti provede pracovník zápis do Formuláře oznámení stížnosti a vedoucí služby k zaevidování a řešení. Stížnost je možné podat i anonymně.

Na všech budovách, kde je poskytována pečovatelská služba jsou umístěny Schránky na stížnosti, do kterých je možné rovněž stížnost vhodit. Ta je pravidelně každý týden vybírána pověřeným pracovníkem služby.

Při uzavírání Smlouvy jsou jednajícím sociálním pracovníkem podány a podrobně vysvětleny zásady pro podávání a řešení stížností. Pracovník volí formu předání informací s ohledem na schopnosti uživatele, ověřuje si vhodnými otázkami, zda uživatel poučení porozuměl, podle potřeby doplňuje a zodpovídá případné dotazy.

Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle platné vnitřní směrnice organizace pro podávání stížností. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. Pokud je stížnost podána anonymně, je vyrozumění vyvěšeno na veřejných nástěnkách dané služby po dobu 10 dní.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit k nadřízenému orgánu poskytovatele nebo nezávislé instituci na ochranu práv:

- **Městský úřad Znojmo, Odbor sociální**

nám. Armády 1213/8, 669 02 Znojmo

Vedoucí odboru, tel.: 515 216 560, www.znojmocity.cz

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje – Odbor sociálních věcí**

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Vedoucí odboru, tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz

- **MPSV ČR**

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

- **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

- **Český helsinský výbor, z. s.**

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

tel. 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

- **Senior telefon - 800 157 157** - bezplatná linka pro seniory, sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, www.zivot90.cz

Kontakty poskytovatele – Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

Ústní a písemné stížnosti lze také podávat přímo v kanceláři Pečovatelské služby, Vančurova 17B (2. patro), Znojmo v pracovní dny v době od 6:30 - 15.00 hod. nebo v kancelářích koordinátorek jednotlivých okrsků. Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu:

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

U Lesíka 3547/11

669 02 Znojmo

Ředitelka organizace: *Mgr. Radka Sovjáková, DiS.,*

tel.: 515 225 367, e-mail: reditelka@cssznojmo.cz, <https://www.cssznojmo.cz>

Vedoucí služby: *Zdeňka Kmotorková, DiS.,*

tel.: 515 241 001, mobil: 739 380 115, e-mail: kmotorkova.z@cssznojmo.cz

Sociální pracovnice: *Mgr. Margita Keková,*

mobil: 731 591 154, e-mail: kekova.m@cssznojmo.cz

Sociální pracovnice: *Mgr. Jana Zifčáková, DiS.,*

mobil: 604 337 361, e-mail: zifcakova.j@cssznojmo.cz

Sociální pracovnice pro Moravský Krumlov: *Ryšková Lenka, DiS.,*

mobil: 603 811 306, e-mail: ryskova.l@cssznojmo.cz

Koordinátorky pečovatelské služby:

Okrsek I – Vančurova 17 – *Veronika Moltašová, DiS.,*

tel.: 515 241 001, mobil: 739 389 026, e-mail: moltasova.v@cssznojmo.cz

Okrsek II – Vančurova 8 – *Bc. Pavlína Ondráčková,*

tel. 515 223 357, mobil: 739 389 027, e-mail: ondrackova.p@cssznojmo.cz

Okrsek III – Dukelských bojovníků 148 – *Lenka Hrubá,*

tel.: 515 227 635, mobil: 739 389 087, e-mail: hruba.l@cssznojmo.cz

Okrsek IV – ORP Moravský Krumlov, Jiráskova 634 - *Monika Zedníková,*

tel.: 515 322 787, mobil: 739 389 025, e-mail: zednikova.m@cssznojmo.cz

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby zajišťované Centrem sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, ruší platnost předcházejících pravidel.

Účinnost Vnitřních pravidel je stanovena od 1.5.2022.

Aktualizace 2.1.2024.