

* Medkova 419/1, 789 85 Mohelnice
* Tel: 583 430 502, 704 610 108, 583 430 460, 736 701 013
* www.ddmohelnice.cz

**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

1. **Základní prohlášení –** pečovatelská služba jeterénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována osobám od 18ti let věku. Služba je poskytována v místě a v rozsahu dohodnutém ve smlouvě Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

**Posláním pečovatelské služby v Mohelnici je** pomáhat zajistit seniorům a osobám se zdravotním postižením své základní, životní a osobní potřeby ve svém domácím prostředí, pomáhat a podporovat je v soběstačnosti při péči o své zdraví a při kontaktu se svým okolí a institucemi. Služba vychází z individuálně určených potřeb jednotlivých osob.

**Cílem služby v Mohelnici je** poskytnout takovou péči, která umožní uživateli zůstat v jeho domácím prostředí.

**Cílová skupina:**

* senioři
* osoby s tělesným postižením
* osoby s chronickým onemocněním

Služby jsou poskytovány pouze ve vymezeném čase a v rozsahu domluvených úkonů, jedná se o časově omezenou službu.

**Místo a čas poskytování služby:**

Terénní služby se poskytují v domácnostech uživatelů ve městě Mohelnice a okolí a v Domech s pečovatelskou službou v Mohelnici na ulicích Medkova 419/1, Lékárnická 1020/1, Třebovská 229/17.

**Pečovatelská služba je poskytována denně:**

* v pracovní dny (po-pá) od 6:30 do 19:00
* so, ne, státní svátky od 9:00 do 13:00 pouze v domech s pečovatelskou službou na ulici: Medkova 1, Lékárnická 1, Třebovská 17, 789 85 Mohelnice
* 24. 12., 25. 12., 26. 12., 1.1. se služba neposkytuje

O sobotách, nedělích a státních svátcích se služba poskytuje v rozsahu v zajištění základních životních potřeb – např. osobní hygiena, příprava a podání jídla a pití, dohled nad uživatelem a dohled nad užitím léků.

**Služba nabízí:**

Základní činnosti:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Fakultativní činnosti:

- Dohled nad uživatelem v jeho domácnosti

- Dohled nad požitím léků

- Základní sociální poradenství

1. **Informace o provozu pečovatelské služby**

Vedoucí pečovatelské služby Medkova 419/1 583 430 502

583 430 460

Sociální pracovnice Lidická 475/4 739 209 126

Informace o pečovatelské službě jsou zveřejněny na webových stránkách zařízení, v katalogu poskytovatelů sociálních služeb v regionu, na odboru sociálních služeb města Mohelnice, dále na informačních letácích. Informace je možné také získat ústně přímo v kanceláři pečovatelské služby, telefonickým nebo písemným dotazem – viz. kontakty na webových stránkách.

1. **Informace o poskytovaných službách**

Pečovatelská služba ( dále jen PS ) je uživateli poskytována na základě uzavřené Smlouvy. Smlouva se uzavírá po oboustranné dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem. Uživatel má možnost omezit nebo rozšířit poskytované činnosti. Tyto změny jsou sepsány v dodatku ke smlouvě s datem od kdy je činnost poskytnuta.

**ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

**Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:**

**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, příprava jídla na talíř, nakrájení na sousta, namletí stravy, příprava a nalití nápoje, pomoc s přímou konzumací – podáním jídla a pití příborem, lžící, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, dochucení podle požadavků uživatele.
2. **Pomoc při svlékání a oblékání včetně speciálních pomůcek** – pomoc s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvení, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oděvu a obuvi, přidržení oděvu při oblékání, zapínání, rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zapínání a zavazování obuvi, zouvání, nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, úklid oblečení a obuvi do skříně, případně do prádelního koše.
3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru –** pomoc při pohybu uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny provází uživatele), komunikace s uživatelem napomáhající prostorové orientaci, vizuální kontrola psychického a tělesného stavu uživatele.
4. **Pomoc při přesunu na lůžko, vozík –**
5. u částečně mobilního uživatele –pomoc při zvedání, přistavění vozíku, přidržení při přesedání na vozík.
6. u úplně imobilního klienta –úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby ( rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka ). Postel by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

1. **Pomoc při úkonech osobní hygieny** – umytí a osušení obličeje a rukou, zubní hygiena, péče o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým strojkem, učesání vlasů, výměna inkontinentních pomůcek.

**Koupel / sprchování v domácnosti uživatele** - pomoc se svlékáním, použití zvedacího zařízení, puštění vody, pomoc při vstupu/výstupu do/z vany nebo sprchy, celková koupel včetně mytí vlasů, omytí těla, omytí intimních partií provádí uživatel sám, pokud toho není schopen, pomáhá pečovatelka, dohled nad uživatelem při provádění osobní hygieny, osušení těla, namazání pleťovými přípravky, pomoc s oblékáním, pro těžce imobilní uživatele zajištění hygieny na lůžku.

Koupel / sprchování v domácnosti uživatele lze provádět pouze tam, kde lze zajistit bezpečné prostředí pro provedení úkonu, a to pro uživatele i pro pracovníky. Pomoc při osobní hygieně poskytována uživatelům imobilním, se zajišťuje více pracovníky současně, ale účtovaná doba se nenásobí počtem pracovníků zajišťujících tento úkon. Klientům mužům, kteří nesouhlasí s přítomností osoby druhého pohlaví při úkonech osobní hygieny, nemůže být služba poskytnuta. Hygienické a drogistické potřeby si uživatel zajistí sám.

1. **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče – umytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; čištění, stříhání a zapilování nehtů na rukou se provádí v domácnosti uživatele. Pomůcky k zajištění úkonu v domácnosti, musí mít uživatel vlastní. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. Pracovnice dle svého uvážení, na základě zdravotního stavu uživatele, rozhodne o rozsahu a způsobu provedení úkonu péče o nehty.
2. **Pomoc při použití WC** – pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, podržení uživatele při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření a omytí po toaletě, pomoc při vstávání z WC, vložení pleny nebo plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot, vyhození použitých inkontinentních pomůcek. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby ( je účtováno zvlášť ). Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.

**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

**Zajištění stravy –**  obědy (polévka, hlavní jídlo, případně salát, kompot, pečivo, ovoce apod.) jsou uvařeny v kuchyni DS Lidická. Veškeré připomínky ke kvalitě obědů přijímá a zpracovává vedoucí kuchyně DS.

**Odhlašování a přihlašování obědů** – Na požádání je uživateli dodáván jídelní lístek. Do druhého dne pečovatelce nahlásí vybrané obědy na následující týden. Uživatel může v neplánovaných situacích odhlásit a přihlásit obědy vždy jeden pracovní den předem, nejpozději do 14hod u vedoucí PS nebo u pečovatelky. Neodhlášená porce stravy propadá bez náhrady.

1. **Dovoz nebo donáška obědů**  - a) v terénu – obědy se rozvážejí pracovníkem PS do bytů uživatele od 11 – 14hod, od PO-PÁ, mimo státní svátky. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště uživatele a aktuální dopravní situaci. Při sjednávání sociální služby je uživatel seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích, kterými jsou např. sněhová kalamita, překážka na silnici apod., může dojít k pozdějšímu dovozu obědu. Jídlonosiče si zabezpečuje každý uživatel sám a to v počtu dvou kusů z důvodu potřeby výměny jídlonosičů v případě dodání stravování. Jídlonosič má uživatel označen jménem. Při dodání obědů uživatel služby osobně oběd převezme a předá **čistý, nepoškozený a kompletní jídlonosič.** Ve výjimečných situacích může uživatel požádat další osobu o převzetí oběda, ale tuto skutečnost je povinen předem nahlásit zaměstnanci poskytovatele ( týká se i Domovů na Lékárnické a Třebovské ulici ).

b) do PS Medkova - zaměstnanec DS Mohelnice dováží obědy PO - PÁ v termoboxech z kuchyně DS na Lidické ulici v Mohelnici. Obědy jsou dle schopností uživatelů vydávány nebo rozneseny od 11:30 do 12:00 1) do bytů uživatele ( nemocní a imobilní ), 2) do vlastních, čistých, nepoškozených a kompletních jídlonosičů ( uživatel si přijde do jídelny v PS a sám si jídlonosič se stravou odnáší ), 3) od 12:00 do 13:00 je strava vydávána ke konzumaci v jídelně PS.

O víkendu nebo o státních svátcích je strava dovážena v jídlonosičích označených jmény. Strava je dovážena od 10:30.

Uživatel bydlící v Domově s pečovatelskou službou hradí stravu v hotovosti zpětně za kalendářní měsíc na základě počtu odebraných obědů. Platba musí být uhrazena nejpozději do 15. dne v následujícím měsíci.

Uživatel bydlící mimo Domy s pečovatelskou službou, hradí stravu v hotovosti nebo bankovním převodem zpětně za kalendářní měsíc na základě vystaveného dokladu o počtu odebraných obědů.. Platba musí být uhrazena nejpozději do 15. dne v následujícím měsíci.

1. **Pomoc při přípravě jídla a pití** – uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá, a dohlíží na bezpečné provedení úkonu.
2. **Příprava a podání jídla a pití** – pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti, servíruje jídlo a nápoje uživateli, případně uživateli jídlo podává.

**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

1. **Běžný úklid a údržba domácnosti** – služba zahrnuje tyto dílčí úkony -vysávání, zametání, vytírání na mokro, vysávání čalouněného nábytku, utírání prachu, vyklepání předložek, mytí nádobí, utření a úklid nádobí, setření pracovní desky a dvířek kuchyňské linky, urovnání věcí, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, mytí sociálního zařízení – WC, vynesení, umytí a desinfekci nádoby při použití toaletního křesla a jiné nádoby k tomu určené, mytí umyvadel, vany, sprchového koutu, mytí obkladů v těsné blízkosti umyvadel, sporáku a vodovodních baterií, příprava prádla do prádelny, úklid prádla do skříně, vynesení odpadků, desinfekce odpadkového koše, výměna sáčků v koši, úklid okolo kamen, rozestlání nebo ustlání lůžka, převlečení ložního prádla, zalévání květin - práce spojené s udržováním domácnosti. Pečovatelky nezajišťují čištění odtokových odpadů, nepracují s louhem – hydroxidem sodným. Uživatel zajistí na vlastní náklady ( po domluvě možné i prostřednictvím služby Nákupy ) potřebné čistící a úklidové prostředky. Úklid se provádí vlastním vysavačem uživatele a uživatel je povinen zabezpečit jeho bezpečný provoz. Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá.
2. **Údržba domácích spotřebičů** – mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazování a mytí ledničky, mrazáku, mytí kuchyňského robotu apod. Pečovatelky nejsou oprávněny opravovat spotřebiče. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit uživatele.
3. **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování** – sundání a věšení záclon a závěsů, mytí oken ( pouze při venkovní teplotě 10 – 25C, musí být přístupný prostor kolem oken ), mytí radiátorů, úklid balkónu, umytí osvětlovacích těles, vysátí nebo vytření podlah. Úklidy po malířských pracích jsou zajišťovány pouze v Domovech pro seniory – ulice Medkova, Lékárnická, Třebovská, po předchozí domluvě, min. 7 dní předem. Úklid zajišťují dvě pečovatelky PS, čas strávený úklidem se násobí počtem pečovatelek. Pečovatelky nezajišťují stěhování nábytku ani vyklízení bytu. Tento úkon si zajistí uživatel. Ostatním uživatelům PS jsou předány kontakty na komerční úklidové služby.
4. **Donáška vody** – tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10kg ( s dostupností zdroje do 200m ). Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.
5. **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** – úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Množství topiva je doneseno v takovém množství, aby vystačilo a pokrylo potřeby uživatele do další návštěvy pečovatelky. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“.
6. **Běžné nákupy a pochůzky** – **nákup denní**, nákup, jehož položky nepřesáhnou 10 kg. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele, nesmí provádět platbu kartou. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný soupis věcí, které si přeje nakoupit. Soupis nakupovaných věcí a finanční hotovost na nákup může uživatel předat i v rámci předchozí návštěvy pečovatelky. Pečovatelka si od uživatele převezme finanční hotovost a seznam požadovaného nákupu (případně uživateli pomůže seznam sepsat – v případě potřeby pomůže uživateli posoudit potřebnost různých potravin a dalšího zboží). Přepočítá si hotovost, vše řádně zapíše do notýsku k tomuto účelu určeném a nechá si výši finanční částky podepsat od uživatele. Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti uživatele. Společně s nákupem převezme při placení u pokladny i stvrzenku o výši ceny za nakoupené zboží. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (všechny nakoupené položky doloží účtenkou) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli, správnost vyúčtování si v notýsku opět nechá potvrdit – podepsat uživatelem. Pečovatelka si peněžní hotovost na nákup vyzvedne v den provedení nákupu (případně maximálně 1 kalendářní den před nákupem, hotovost je uložena v kanceláři vedoucí PS v trezoru k tomu určeném), vyúčtování a vrácení peněz a doložení účtenek provede pečovatelka vždy v den zajištění nákupu. Do doby provedení nákupu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. V případě, že během jedné cesty je nakupováno více klientům, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

Běžné nákupy do 15 minut – je považován nákup, který nepřesáhne 5 nakupovaných položek

Běžné nákupy do 30 minut - je považován nákup, který nepřesáhne 10 nakupovaných položek

**Pochůzky** – vyzvednutí léků v lékárně, receptů na léky u lékaře nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí uživatele na úřadech, platby v peněžních ústavech. Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu ani platit platební kartou uživatele. Při manipulaci s finančními prostředky uživatele, pečovatelka postupuje stejně, jako v odstavci nákupy. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

1. **Velký nákup** – nákup nad rozsah běžného denního nákupu – týdenní nákup, nákup balení mléka, nákup základního i drobného ošacení po zjištění velikosti, vkusu, barvy, nákup základního vybavení domácnosti, nákup přesahující 10 kg. Nakupováno je pouze ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru, jež pracovnice bez problémů unese.
2. **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**

Praní a žehlení osobního a ložního prádla v PS– Klient prádlo předává v jednorázovém obalu společně se soupisem obsahu a svým jménem. Po převzetí v prádelně je prádlo zkontrolováno, zda je seznam úplný. Prádlo je roztříděno podle druhu a každý druh je vložen do pračky zvlášť. V ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, žehlení nebo mandlování. Prádlo jednotlivých uživatelů se pere samostatně. Za prádlo silně znečištěné se považuje takové prádlo, které vyžaduje opakované praní, s čímž souvisí i zvýšené náklady na praní a toto prádlo, se po dohodě s uživatelem, vypere dvakrát a počítá se i dvojnásobek skutečné účtované hmotnosti prádla. Minimálně účtovaná hmotnost prádla je 1 kg a následně pak každých započatých 0,5 kg suchého, čistého prádla. Lhůta od převzetí do předání čistého prádla uživateli je nejvíce 5 pracovních dnů. Minimální hmotnost praní jednoho druhu prádla je 1 kg.

Praní a žehlení osobního a ložního prádla v domácnosti uživatele– Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání prádla a uložení prádla do skříně. Pokud uživatel požaduje praní prádla v jeho domácnosti, prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků. Takto kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku sazbou za kilogram suchého prádla. Pokud žadatel požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka „Běžný úklid“ v časové sazbě.

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

**Doprovod** – k lékaři, na poštu, na úřady na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět, doprovod žadatele na procházku. O úkon je nutno zažádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednán s velkým časovým předstihem. Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Uživatel hradí zaměstnanci nezbytné náklady, které při tomto úkonu vzniknou ( např. jízdenka autobusu, taxi…). V případě hospitalizace je uživatel povinen uhradit zaměstnanci i nezbytné náklady, které vzniknou při jeho návratu na pracoviště.

**Pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě uživatele, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti – o skutečnosti informuje vedoucí PS a ta vstoupí v jednání s uživatelem za účelem sjednání nápravy.**

**FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**

**Fakultativní úkony jsou poskytovány výhradně příjemcům základních činností.**

**Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:**

**a) Dohled nad uživatelem v jeho domácnosti**- návštěva pracovnice poskytovatele v domácnosti uživatele v dohodnutý čas. V rámci této návštěvy je zkontrolováno, zda se uživatel nenachází ve špatném zdravotním stavu, zda neupadl nebo není nějak jinak ohrožen. Může být poskytnuta i vícekrát během jednoho dne.

**b) Dohled nad požitím léků**- pečovatelka provádí dohled nad požitím léků u uživatele ve smluveném čase. Může být poskytnuta i vícekrát během jednoho dne. Pečovatelka uživateli léky nechystá ani nepodává, pouze připomíná a provádí dohled nad užitím léků.

**c) Administrativní činnosti** – jedná se o pomoc a podporu při kontaktování ostatních, doporučených organizací, poskytovatelů, úřadů a o vyplňování různých žádostí.

**Uživatel je povinen se na zajištění péče spolupodílet dle svých schopností a možností**.

**Individuální plánování průběhu pečovatelské služby jeho hodnocení**

Aby poskytovatel zajistil, že uživatel bude se službou spokojen a abychom mohli respektovat jeho individuální přání a potřeby, sestavujeme s každým uživatelem jeho individuální plán péče. Tento plán obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenány požadavky uživatele na průběh péče.

Individuální plán péče obsahuje především tyto údaje: popis nepříznivé sociální situace uživatele, přání a očekávání od služby, dojednaný cíl spolupráce, dojednaný plán péče

Povinností poskytovatele služby je, mimo jiné, i plánovat průběh poskytování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

Povinností uživatele služby je spolupracovat s poskytovatelem při plánování a hodnocení průběhu služby.

K hodnocení průběhu služby dochází společně s uživatelem po zavedení pečovatelské služby a sestavení prvotního individuálního plánu po 3 měsících a nadále minimálně jednou ročně, nebo po každé dohodnuté změně rozsahu a četnosti poskytovaných služeb.

Na plánování průběhu služby a jeho hodnocení dohlíží vedoucí Pečovatelské služby.

**Klíčový pracovník**

Každý uživatel služeb má svého tzv. **„Klíčového pracovníka“**, který převážně uživateli zabezpečuje provedení požadovaných úkonů, spolupracuje s uživatelem při dotváření individuálního plánu péče a ve spolupráci s uživatelem dbá na dodržování plánu. Klíčový pracovník také po dohodě s uživatelem navrhuje případnou změnu plánu péče s ohledem na stanovené cíle spolupráce, potřeby, schopnosti, zdravotní stav uživatele a možnosti poskytovatele. Klíčového pracovníka uživateli přidělí vedoucí pečovatelské služby. Po zavedení služby vede klíčový pracovník spisovou dokumentaci uživatele. Uživatel může v průběhu služby požádat vedoucí, po vysvětlení důvodů, o změnu klíčového pracovníka, vedoucí PS posoudí opodstatněnost požadované změny a učiní rozhodnutí.

**Vedení dokumentace uživatelů**

Veškerá dokumentace uživatelů Pečovatelské služby je vedena a ukládána v souladu se zpracovanými pravidly pro vedení dokumentace a uživatel má právo nahlédnout do své osobní dokumentace v pracovní dny, od 7:00 do 15:00 hodin. Dokumentaci uživatele vede a zpracovává klíčový pracovník, vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovnice. V případě, že uživatelem služby je osoba omezená ve svéprávnosti, je uživatel povinen doložit sociální pracovnici k založení do spisu fotokopii výpis z pravomocného rozsudku, kde je uveden rozsah omezení svéprávnosti, a to z důvodu zajištění kompetencí uživatele a opatrovníka, dále pak listinu o ustanovení opatrovníka a případně i pověření k výkonu funkce opatrovníka, jeli opatrovníkem město nebo obec.

**Zpracování a ochrana osobních údajů**

**Účelem zpracovávání osobních údajů** je uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran.

**Zpracováváním osobních údajů se rozumí** zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů Pečovatelskou službou DPS Mohelnice, za podmínek:

Pečovatelská služba bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v „Záznamu jednání se zájemcem o službu“ a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytovaní pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů.

Pečovatelská služba jako správce a zpracovatel je ze zákona povinna přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje: vedoucí pečovatelské služby – ředitel DPS Mohelnice, sociální pracovnice, vedoucí PS, pracovníci v sociálních službách a účetní DPS Mohelnice. Žádný z pracovníků není oprávněn předávat osobní údaje třetí osobě.

**Kontaktní osoby**

Uživatel uvede kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadálé události apod. Dále je kontaktní osoba kontaktována a informována v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotvírá, v tomto případě je s ní dohodnut další postup. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby apod.) řeší se situace, ohledně vyrovnání pohledávek, též s uvedenou kontaktní osobou.

Uvedením kontaktní osoby dává zájemce/uživatel zároveň i souhlas s tím, že tato osoba bude o skutečnostech popsaných výše informována a v případě zapůjčení klíče od domu či bytu uživatele, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nebude moci klíč převzít osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby apod.).

Po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby uživatelem, ponechá pracovník Pečovatelské služby u uživatele formulář: „Souhlas se zpracováním osobních údajů – kontaktní osoby“. Pracovník požádá uživatele, aby formulář předal kontaktní osobě, kterou uživatel uvedl v záznamu z jednání, k vyplnění a k podpisu, a požádá uživatele, aby následně odevzdal podepsaný formulář zpět pracovníkovi při výkonu péče.

**Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům**

Špatně pohyblivý uživatel má možnost svěřit klíče od svého bytu pracovníkům pečovatelské služby za účelem usnadnění vstupu při zajištění péče. Klíče jsou zapůjčeny pracovníkům na základě podpisu formuláře „Prohlášení o předání klíčů“. Klíč bude mít po tuto dobu provádění úkonů u sebe pečovatelka, která návštěvy provádí. Pečovatelka je povinna s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě. V době, kdy klíč není používán, je uložen v trezoru Pečovatelské služby. V případě ukončení pečovatelské služby nebo dlouhodobé hospitalizace, bude klíč ihned vrácen na základě podpisu (uživateli nebo kontaktní osobě) formuláře „Potvrzení o vrácení klíčů“.

**Vstup do domácnosti uživatele a pohyb v ní**

Je nutné, aby uživatel v době sjednané služby očekával pečovatelku doma, aby mohlo dojít k bezproblémovému poskytnutí péče. Pracovníci Pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu uživatele v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepání nebo zazvonění ( viz. Individuální plánování ). Vždy se snaží dopředu určit a oznámit dobu návštěvy. Do domácnosti uživatele nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu uživatele.

**Úhrady za poskytnuté úkony a způsob placení**

Základní a fakultativní činnosti Pečovatelské služby jsou poskytovány za úhradu. Pro zaznamenávání poskytnutých úkonů jsou používány čtečky čárových kódů. Výstupy za čteček slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování za poskytnuté služby. Úkony poskytnuté za kalendářní měsíc jsou hrazeny dle aktuálního Přehledu úhrad při poskytování pečovatelské služby přiloženého ke Smlouvě. Úhrada za úkony Pečovatelské služby je stanovena v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Uživatel bydlící v Domově s pečovatelskou službou hradí úkony Pečovatelské služby čerpané v předchozím měsíci v hotovosti na základě vystavení Stvrzenky za poskytnutou péči. Platba musí být uhrazena nejpozději do 25. dne v následujícím měsíci.

Uživatel bydlící mimo Domy s pečovatelskou službou, hradí úkony Pečovatelské služby čerpané v předchozím měsíci v hotovosti nebo bankovním převodem na základě vystavení Stvrzenky za poskytnutou péči. Platba musí být uhrazena nejpozději do 25. dne v následujícím měsíci.

Doklad s vyúčtováním poskytnutých služeb vystavuje vedoucí PS.

**Neprovedení nasmlouvané služby**

V případě, že nasmlouvaná služba nebude moci být provedena z důvodu, že uživatel nebude v dojednaném čase doma a předem provedení služby nezruší, bude uživateli naúčtován čas nezbytně nutný k zajištění úkonu a uživatel je povinen tyto náklady spojené s neprovedenou službou uhradit ve výši 50%.

**PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE**

**Uživatel má právo:**

* Na kvalitní sociální péči, která je poskytována dle rozsahu Smlouvy.
* Poskytnout pracovníkům poskytovatele PS klíče od bytu (domu), na základě protokolu Prohlášení o klíčích, jestliže vzhledem ke své zdravotní situaci nebo k jiným okolnostem není schopen sám otevřít
* Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude poskytovatel PS kontaktovat a informovat v případě nedostupnosti uživatele nebo při jiných nenadálých situacích.
* Nahlížet do své dokumentace, kterou poskytovatel vede.
* Nahlížet do Standardů kvality sociálních služeb, které jsou uloženy v kanceláři pracovníků PS.
* Vypovědět Smlouvy bez udání důvodů.
* Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
* Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena. Pro vyřizování stížnosti může pověřit zástupce
* Sjednat si poskytnutí mimořádného úkonu v případě potřeby.
* Při poskytování úkonu Donáška nebo dovoz oběda obdržet na požádání týdenní jídelní lístek.
* Na ohleduplný a individuální přístup kvalifikovaným personálem.

**Uživatel má povinnost:**

* Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla pro poskytování PS.
* Hlásit změnu údajů uvedených v žádosti o zavedené PS do 8 dnů od jejich vzniku
* Poskytnout pracovníkovi poskytovatele PS potřebné prostředky a pomůcky k provedení sjednaného úkonu (např. úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
* Pokud je uživatel vlastníkem zvířete, je povinen předejít napadení pracovníka PS zabezpečením zvířete. V případě zhoršení svého stavu, hospitalizace nebo jiného důvodu nepřítomnosti, je povinen zajistit péči o zvíře. Informace o tom, kdo zabezpečí péči o zvíře, bude uvedeno v individuálním plánu.
* Neprodleně nahlásit poskytovateli PS výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo výskyt parazitů v domácnosti. V takovém to případě je uživatel povinen zajistit likvidaci parazitů dezinfekcí nebo deratizací. V případě podezření na výskyt infekčního onemocnění je uživatel v odůvodněných případech povinen doložit lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
* Spolupracovat při vytváření individuálního plánu (dále IP) a jeho přehodnocení minimálně 1x ročně.
* Při úkonu osobní hygieny v domácnosti zajistit v domácnosti odpovídající podmínky a pomůcky pro hygienu, včetně čistého oblečení.
* Má povinnosti zajistit potřebný počet jídlonosičů ( u služby Dovoz obědů ) a řádně dodržovat jejich čistotu.
* Při úkonu zajištění stravy odhlašovat a přihlašovat stravu nejpozději jeden pracovní den předem do 14:00, a to telefonicky nebo osobně, u pracovníka PS. Jiný způsob odhlášení je bez záruky. Neodhlášená porce stravy propadá bez náhrady.
* V případě, že uživatel určitý den nepožaduje poskytnutí služby, je toto povinen ohlásit vedoucí PS, popř. pečovatelce nejméně 1 pracovní den předem do 13:00 hodin. Pokud předem neohlásí změnu (výjimkou je náhlá hospitalizace) a pečovatelka přijde do domácnosti ve sjednaném čase, hradí uživatel částku, která je ve výši 50 % z ceny neodhlášeného úkonu.
* Při omezení svéprávnosti doložit Listinu o jmenování opatrovníka nebo zákonného zástupce.
* V případě, že si uživatel zvolí zástupce pro jednání o poskytnutí Pečovatelské služby, doloží tuto skutečnost plnou mocí

**PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

**Poskytovatel má právo:**

* Vést dokumentaci o poskytování Pečovatelské služby.
* Omezit poskytování služby na nezbytné úkony pro zajištění základních životních potřeb a v případě potřeby vytvořit krizový plán při poskytování služeb, při výskytu parazitů v domácnosti uživatele, nebo v případě závažného infekčního onemocnění. V odůvodněných případech, při podezření na výskyt infekčního onemocnění, požadovat lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
* Předat uživateli informace o možnostech navazujících služeb, pokud uživatel v důsledku zhoršení zdravotního stavu požaduje služby, které jsou nad rámec pečovatelské služby. V případě potřeby poskytovatel pomůže s jejich vyřízením.
* Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení sjednaných podmínek uvedených ve smlouvě a ve vnitřních pravidlech ze strany uživatele.
* Provádět organizační změny z důvodu zajištění provozu PS.
* Navýšit úhrady za služby.
* Omezit nebo ukončit službu, pokud nejsou nasmlouvané úkony PS využívány po dobu 3 měsíců. Tento postup se neuplatňuje v případě, je-li důvodem neodebírání služby pobyt uživatele ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení.

**Poskytovatel má povinnost:**

* Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla.
* Dodržovat podmínky ujednání o poskytnutí služby uvedené ve Vnitřních pravidlech.
* Dodržovat Standardy kvality sociálních služeb a platnou legislativu v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.
* Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb.
* Seznámit uživatele s obsahem Smlouvy a Vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že uživatel porozuměl.
* Poskytovat služby v souladu se zajištěním základních lidských práv a svobod.
* Respektovat svobodnou vůli uživatele.
* Při převzetí klíčů od bytu/domu uživatele zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo zcizení.
* Neprodleně informovat uživatele, pokud z objektivních důvodů (klimatické podmínky, zdržení u jiného uživatele) není pracovník schopen k uživateli dorazit v domluveném termínu (zpoždění příchodu).
* Přidělit uživateli pracovníka, který s ním bude plánovat průběh PS (tzv. individuální plánování) a minimálně 1x ročně provádět s uživatelem přehodnocení plánu a posouzení, jak služba probíhá.

Na základě žádosti uživatele vystavit přehled zpracovávaných osobních údajů uživatele.

**NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

**a) Uživatel neotvírá – komunikuje** – jestli má pečovatelka klíče od uživatele (Prohlášení o klíčích), vstoupí. Pokud toto Prohlášení není sepsáno, volá kontaktní osobu nebo Hasičskou záchranou službu (HZS). Je-li uživatel zraněn, nebo mu není dobře, volá Rychlou záchrannou pomoc (RZP) – vše po dohodě s uživatelem nebo kontaktní osobou.

**b) Uživatel neotvírá – nekomunikuje** - pracovník se pokouší opakovaně kontaktovat uživatele v místě bydliště, nebo telefonicky, pokud vyčerpá dostupné možnosti ( kontaktní osoby, postup sjednaný v individuálním plánu uživatele) a má podezření na ohrožení života, volá Policii České republiky (dále jen PČR). V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník PS otevřít byt HZS a uživatel není doma nalezen, jestliže měl uživatel domluvenou pečovatelskou činnost ( toto se dá zjistit z IP ), poté je uživatel povinen náklady spojené s odemčením bytu a výměnou klíčů uhradit.

**c) Uživatel je agresivní, nebo sexuálně obtěžuje pracovníka** - v případě opakovaného nevhodného chování a hrubého napadení je vypovězena Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

**d) Infekční onemocnění a výskyt parazitů v domácnosti uživatele**

* pracovník dodržuje přísná hygienická opatření;
* pracovník používá pomůcky a čisticí prostředky uživatele s baktericidním a virucidním účinkem, které je povinen uživatel zakoupit;
* v případě výskytu parazitů v domácnosti uživatele se používá vždy vysavač uživatele; po vysávání je nutné sáček z vysavače vždy vyhodit do venkovního kontejneru smíšeného odpadu;
* praní prádla – pokud je prádlo již infikováno parazity ( veš, štěnice,.. ), provádí se praní prádla pouze v pračce uživatele, případně je nabídnut odvoz do komerční prádelny;
* pokud uživatel onemocněl infekční nákazou, která vyžaduje izolaci, je služba po dobu léčení přerušena;
* další doporučená opatření budou provedena na doporučení Krajské hygienické stanice;
* v případě potvrzení výskytu parazitů v domácnosti uživatele, který je obyvatelem Domu s pečovatelskou službou, je neprodleně informován MěÚ Mohelnice, oddělení bytové správy.

**e) Přepadení uživatele, domácí násilí** - pokud je podezření, že došlo ke spáchání trestného činu, má pracovník povinnost tuto událost ohlásit na PČR.

**f) Napadení pracovníka psem** - majitel musí psa nechat do 24 h od napadení vyšetřit veterinárním lékařem bez ohledu na to, zda byl či nebyl v posledních 12 měsících očkován. Výsledek sdělí pracovníkovi. Pokud majitel odmítne vyhledat veterináře, je toto nahlášeno PČR.

**g) Poškození nebo zničení majetku uživatele pracovníkem** - uživatel má právo na náhradu škody ze strany pracovníka, který škodu způsobil.

**h) Poškození nebo zničení majetku PS uživatelem** - při poškození majetku PS je uživatel povinen škodu uhradit.

**ch) Fyzické napadení pracovníka ze strany uživatele** - jakýkoliv fyzický útok uživatele vůči pracovníkovi je vždy důvodem k vypovězení smlouvy, závažnější případy se řeší také podáním trestního oznámení (podává sama napadená osoba).

**i) Jakékoli zpoždění pracovníka** - při nenadálé změně je uživatel informován telefonicky, v případě, že je uživatel odkázán pouze na služby PS, pracovník nebo vedoucí PS se snaží vyhledat jiné, další zdroje pomoci (např. sousedy), pokud by se jednalo o ohrožení života uživatele, je kontaktována PČR (jedná se především o zajištění stravy, podání léků).

**j) Krádež, ze které je obviněn pracovník –** pracovník uživateli oznámí, že přivolá Policii. Pracovník zavolá Policii a nadále se řídí jejími pokyny. Pokud si Policie vyžádá při řešení pomoc i ostatních pracovníků, každý oslovený pracovník je povinen s Policií spolupracovat.

**k) Ztráta klíčů od bytu uživatele, kterou zavinil pracovník –** pracovník při zjištění ztráty je povinen okamžitě událost nahlásit vedoucí Pečovatelské služby. Společně informují majitele bytu o ztracených klíčích a jestliže si uživatel přeje vyměnit zámek, neprodleně toto pracovník zajistí. Veškeré náklady na výměnu zámku hradí pracovník, který situaci zavinil.

**l) Nepřítomnost dvou a více pracovníků přímé pečovatelské služby po dobu dvou a více po sobě jdoucích pracovních dnů –** služba vstoupí do tzv. havarijního režimu

a uživatelům se bude prioritně poskytovat ta oblast péče, která souvisí s péčí o vlastní osobu uživatele, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně. Pozastaví se a odloží poskytování úkonů z oblasti pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. O této situaci jsou uživatelé informováni.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

**Kdo je oprávněn si stěžovat**

• uživatel Pečovatelské služby,

• příbuzný, jiná blízká osoba,

• osoba pověřená uživatelem,

• kterákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti.

Chce-li uživatel řešit trvalou nebo náhodně vzniklou situaci, která dle něho není v souladu s pravidly poskytované služby, může podat stížnost, kterémukoliv zaměstnanci Pečovatelské služby, který ji předá nadřízenému pracovníkovi. Uživatel sociální služby má právo si stěžovat na způsob, průběh, kvalitu poskytované služby nebo na přístup či chování zaměstnance poskytujícího službu, může tak učinit ústně, písemně, nebo emailem. Poskytovatel neřeší občansko-právní spory. Pracovník pověřený vyřízením stížnosti zjistí všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s předmětným podáním. Poskytovatel má povinnost vést o stížnosti evidenci. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn. Stížnost, která byla vyhodnocena, jako neoprávněná se považuje za vyřízenou dnem, kterým byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn. Termín vyřízení stížnosti je nejdéle 30 dnů od jejího doručení. Stížnost podaná anonymní formou bude pouze evidována a bude podnětem pro další práci.

**VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY**

**1.** Uživatel může poskytování služby vypovědět z jakéhokoli důvodu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem je 5 pracovních dnů od doručení písemné výpovědi smluvní straně.

**2.** Smluvní strana může poskytování sociální služby vypovědět:

a) pokud by uživatel porušoval závažným způsobem morálku nebo pokud by nerespektoval smluvní stranu služby a porušoval své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší než 1 měsíc.

b) Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel smluvní strany pro poskytování Pečovatelské služby.

c) Jestliže se uživatel chová k pracovníkovi sociální péče způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

d) Dalším důvodem k přerušení služby smluvní strany je hospitalizace uživatele ve zdravotnickém zařízení, přičemž toto zařízení přebírá péčí o uživatele.

Výpovědní dobou pro smluvní stranu je 5 pracovních dnů od doručení písemné výpovědi uživateli.

**Závěrečné ustanovení**

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou závazné pro všechny zaměstnance Pečovatelské služby. **Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na Standardy kvality pečovatelské služby.**

Poskytovatel má právo změnit Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby – Provozní řád – pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

Tato vnitřní pravidla nahrazují a ruší platnost všech předchozích verzí tohoto dokumentu.

v  Mohelnici 09. 10. 2020