



## **MĚSTO PŘEŠTICE**

### **Pečovatelská služba Přeštice**

Organizační složka města

Masarykovo náměstí 107, 334 01 Přeštice

Pracoviště: Máchova 556, 334 01 Přeštice

Kontakty: tel.: **379 304 311, 777 357 244**

e-mail: [pecovatelskaslužba@prestice-mesto.cz](mailto:pecovatelskaslužba@prestice-mesto.cz)

#### **ROZHODNUTÍ RADY MĚSTA PŘEŠTICE,**

kterým se na základě § 88 písmene d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, stanoví

### **VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PŘEŠTICE**

#### **I. Úvod**

##### **Poslání pečovatelské služby**

Posláním pečovatelské služby je zajistit seniorům a osobám se zdravotním postižením žít důstojně a co nejdéle ve svém domácím prostředí, kde mají své soukromí a pocit bezpečí. Pomáháme uživatelům žít plnohodnotný život s určitou formou dopomoci podpory v soběstačnosti, při zvládnání každodenní péče o vlastní osobu nebo pomoc se zajišťováním chodu a údržby domácnosti. Poskytujeme pečovatelskou službu tak, aby se stala nenarušující a přirozenou součástí života výše uvedených osob, v souladu s lidskými právy, zachováním lidské důstojnosti, kde je uživatel rovnocenným partnerem poskytovatele služby.

Služba je poskytována ve sjednaném čase v domácnostech klientů nebo ve středisku osobní hygieny na základě individuálních potřeb jednotlivců.

## **CÍLOVÁ SKUPINA**

Osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Dále pak osoby se zdravotním postižením po předložení rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu.

Poskytování pečovatelské služby lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

Formou bezplatného základního sociálního poradenství poskytuje pečovatelská služba osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

## **NEGATIVNÍ CÍLOVÁ SKUPINA**

Osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou 24 hodinovou ošetrovatelskou a zdravotní péči.

Osoby, které nejsou schopny vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služby (osoby s nepřizpůsobivým, konfliktním nebo agresivním jednáním, či odmítající respektovat základní pravidla, jimiž se pečovatelská služba řídí).

Osoby, které jsou závislé na alkoholu či jiných návykových látkách.

## **KDY MUSÍME ZÁJEMCE O SLUŽBU ODMÍTNOUT**

### **Službu nelze poskytovat, jestliže:**

Zájemce o službu spadá do negativní cílové skupiny.

Zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel nenabízí.

Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované sociální služby.

Zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

## **II. Provozní pravidla**

Pečovatelskou službu poskytujeme každý pracovní den v rozšířené provozní době od 7.30 do 19.00 hodin.

### **ZÁKLADNÍ PROVOZNÍ DOBA:**

Pondělí až pátek od 07.30 do 16.00 hod.

## **ROZŠÍŘENÁ PROVOZNÍ DOBA PO PŘEDCHOZÍ DOMLUVĚ**

Pondělí až pátek od 16.00 do 19.00 hodin.

### **UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY (dále jen „Smlouva“) MEZI POSKYTOVATELEM A UŽIVATELEM SLUŽBY JE USKUTEČNĚNO NA ZÁKLADĚ:**

Doručené písemné žádosti zájemce nebo zákonem stanoveného opatrovníka o poskytnutí pečovatelské služby.

Osobního jednání (sociálního šetření) s žadatelem o službu, provedené sociální pracovníci Pečovatelské služby Přeštice v přirozeném prostředí žadatele. Poskytovatel projedná se zájemcem o poskytnutí sociální služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Zároveň uživatele seznámí s jeho právy a povinnostmi. Na základě získaných informací o zájemci posoudí poskytovatel, zda zájemce spadá do cílové skupiny poskytovatele.

Osobního jednání může být na základě požadavku zájemce přítomen zákonný zástupce, rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba. Jednání musí být přítomen vždy přímo zájemce o službu.

U žadatelů, kteří mají problémy s komunikací, či s pochopením textu postupujeme pomalu, čteme nahlas a zřetelně s jasným vyjadřováním, text pravidel mu předložíme ve větším písmu, popř. si žadatel přizve tlumočníka. Ptáme se, zda předloženým dokumentům, postupu a dohodnutému rozsahu poskytování sociální služby rozuměl.

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů pečovatelské služby, jejich četnost a přibližný časový rozsah, bude stanoven v uzavřené Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby po předchozí dohodě klienta s vedoucí nebo sociální pracovníci pečovatelské služby, na jejímž základě bude vypracován individuální plán klienta. Plnění a využívání takto sjednaných plánů je pro obě strany závazné.

Čas návštěvy pečovatelky u uživatele určuje vedoucí pečovatelské služby s ohledem na individuální plány, potřebu na základě aktuálního zdravotního stavu klienta, a to vždy s možnou časovou úpravou. Pokud z kapacitních a organizačních důvodů nelze časově vyhovět přání uživatele, přednostně plánujeme návštěvy na pomoc při stravování a ranní hygieně. Konkrétního pečovatele, tj. klíčovou pracovníci, který službu vykoná, určuje vedoucí pečovatelské služby podle aktuálních možností. V případě nemoci nebo dovolené určí zastupující pečovatelku za klíčovou pracovníci klienta.

Všechny pečovatelky jsou plně odborně kvalifikované, mohou proto poskytovat všechny úkony pečovatelské služby.

Provedené úkony včetně času jejich poskytování zaznamená pečovatelka do výkazu úkonů. Smlouvené úkony Pečovatelské služby Přeštice se vykonávají pouze za přítomnosti klienta v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny (SOH).

Smlouva o poskytování Pečovatelské služby je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být změněna pouze písemně, a to číselně označenými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

Pracovnice pečovatelské služby zachovávají mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem poskytování sociální služby, a to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Klientovi je zaručeno, že jeho osobní údaje nebudou poskytnuty bez jeho vědomí třetí osobě, bez jeho předchozího souhlasu.

Uživatel stvrzuje svým podpisem na smlouvě souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby.

Platba za provedené úkony pečovatelské služby je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Poskytovatel je povinen předložit doklad o vyúčtování úhrady do 10. dne následujícího měsíce. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby, v informačním systému po předložení a stažení čteček nebo QR kódů do programu a s následnou kontrolou skutečností zaznamenaných ve výkazu úkonů. Výkaz úkonů je před účtováním předložen uživatelům k nahlédnutí, ke kontrole a podpisu poskytnutých úkonů. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu dle smlouvy.

V případě, že klient bude požadovat snížení ceny, zavazuje se poskytovateli sdělit skutečnost, že mu byla v daném kalendářním měsíci poskytována pečovatelská služba podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jiným poskytovatelem, a to nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Rozsah hodin poskytnuté péče musí klient předat Pečovatelské službě Přeštice do 5 dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla péče jiným poskytovatelem poskytnuta.

Uživatel si při podpisu smlouvy sám vybere formu platby. Úhradu lze poukázat na účet nebo v hotovosti oproti stvrzence.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů podle § 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **III. Individuální plán péče a klíčový pracovník**

Pro poskytování kvalitní péče odpovídající potřebám a požadavkům klienta, je nutné s každým klientem sestavit tzv. Individuální plán péče.

Individuální plánování začíná již ve fázi jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby (sociální šetření), kdy jsou zjišťovány specifické potřeby a osobní cíle. Ve smlouvě je uvedeno, které úkony bude pečovatelská služba klientovi poskytovat, v individuálním plánu pak, jakým způsobem budou tyto úkony u klienta poskytovány.

Z důvodu respektování osobních přání a odlišností každého klienta sestavujeme jeho vlastní individuální plán.

Individuální plán obsahuje osobní cíle klienta, které má služba naplňovat, jeho přání, zvyklosti, potřeby tak, aby se nemusely měnit věci, na které byl klient zvyklý a poskytování služby mu tak vyhovovalo.

Plánování průběhu služeb napomáhá klientům mít přehled o službách, které jim poskytujeme a vede k zefektivnění a zkvalitnění naší práce. Díky individuálnímu plánu nalézáme vhodná řešení nepříznivé situace klienta. Můžeme tak předcházet rizikovým situacím. Naplňování cílů a potřeb nám pomáhá kontrolovat kvalitu služeb.

Klíčový pracovník je tzv. pomocníkem klienta pečovatelské služby. Je součástí realizačního týmu, který jedná v zájmu klienta, je koordinátorem poskytované služby, iniciativně si všímá potřeb a spokojenosti klienta. Vyhodnocuje jeho momentální potřeby.

Klíčovní pracovníci odpovídají za plánování, průběh poskytované služby, spolupracují se sociálním pracovníkem při tvorbě individuálního plánu klienta, při hodnocení a aktualizaci.

Podle charakteru potřeby a přání klienta mu klíčový pracovník situaci pomůže vyřešit sám, nebo se rozhodne obrátit se na příslušného člena týmu, který má danou problematiku ve své kompetenci. V případě potřeby vážnějšího řešení nebo rozhodnutí se obrátí na přímého nadřízeného pracovníka, který situaci pomůže vyřešit.

Klíčový pracovník seznamuje klienta s aktivitami probíhajícími v pečovatelské službě a v sociálních službách.

Klíčový pracovník jedná s klientem pečovatelské služby s taktem a pochopením a respektuje jejich soukromí a intimitu. Řídí se etickými zásadami.

#### **IV. Poskytované služby a jejich rozsah**

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

pomoc a podpora při podávání jídla a pití

pomoc při oblékání a svlékání – včetně speciálních pomůcek

pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu po vnitřním prostoru

pomoc při přesunu na lůžko, do chodítka, na vozík

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

pomoc při úkonech osobní hygieny

celková koupel ve středisku osobní hygieny – ambulantní služba

pomoc při základní péči o vlasy a nehty

pomoc při použití WC

POSKYTNUTÍ STRAVY, NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

dovoz nebo donáška jídla – na základě smlouvy s dodavatelem teplé stravy

pomoc při přípravě jídla a pití

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

běžný úklid a údržba domácnosti

pomoc při zajištění velkého úklidu

donáška vody

topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva

běžný nákup (do 5 kg)

pochůzky

velký nákup (týdenní)

ambulantní službu praní a žehlení prádla

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

doprovod klienta k lékaři, na úřad, na nákup a zpět

doprovod klienta do střediska osobní hygieny (SOH)

přítomnost pečovatelky v domácnosti klienta

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

**Péče zahrnuje tyto úkony pomoci:**

dohled nad klientem

doprava služebním vozem

použití střediska osobní hygieny (SOH)

## **V. Vyřizování stížností**

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může být podána ústně (např. sdělením ústně nebo telefonicky) v sídle Pečovatelství služby Přeštice, Máchova 556, 334 01 Přeštice, vedoucí Pečovatelství služby Přeštice nebo na Městském úřadě Přeštice, Masarykovo náměstí 107, 334 01 Přeštice, tajemnici Městského úřadu Přeštice nebo vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Přeštice na adrese Husova 465, 334 01 Přeštice, písemně (např. dopisem) na adresu Město Přeštice, Masarykovo náměstí 107, 334 01 Přeštice nebo na adresu Pečovatelství služby Přeštice, Máchova 556, 334 01 Přeštice nebo Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Přeštice na adrese Husova 465, 334 01 Přeštice.

Stížnost lze podat také elektronicky (např. e-mail, datová schránka) na adresu [pecovatelskasluzba@prestice-mesto.cz](mailto:pecovatelskasluzba@prestice-mesto.cz) nebo [podatelna@prestice-mesto.cz](mailto:podatelna@prestice-mesto.cz), popřípadě prostřednictvím datové schránky **hcpx62**. Stížnost lze podat i anonymně.

Před uzavřením smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je žadatel seznámen se způsobem podání a vyřizování stížností dle standardu č. 7. Prokazatelně seznámení jsou rovněž všichni pracovníci poskytovatele.

## **VI. Nouzové a havarijní situace**

V průběhu poskytování sociální služby může dojít k nouzovým a havarijním situacím. Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat a je nutné je rychle a profesionálně vyřešit.

Před uzavřením smlouvy je žadatel prokazatelně seznámen s obsahem standardu č. 14 „Nouzové a havarijní situace“. Prokazatelně seznámeni se standardem jsou rovněž všichni pracovníci poskytovatele.

Podrobná pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou k nahlédnutí ve Standardech kvality Pečovatelské služby Přeštice.

S DOKUMENTEM JSEM SE SEZNÁMIL/A DNE .....

JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA: .....

PODPIS: .....