

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

I. Základní informace

Poslání

Poskytováním pečovatelských služeb pomáháme uživatelům v uspokojování potřeb, které si nejsou schopni zajistit sami nebo za pomoci svých rodinných příslušníků. Rozsah a způsob podpory vychází z individuálních potřeb, zájmů a cílů uživatelů. Podporujeme aktivní působení na uživatele, aby mohli co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít důstojným způsobem života. Usilujeme o to, aby služba byla vykonávána odborně, bezpečně a byla zajištěna ochrana práv uživatelů.

Základní činnosti

Pečovatelská služba Penzionu pro seniory Frýdek-Místek, příspěvková organizace poskytuje následující základní činnosti:

- pomoc při zvládnutí 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
- poskytnutí základního sociálního poradenství.

Cílová skupina

Sociální služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního či tělesného postižení nebo chronického onemocnění:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s chronickým onemocněním.

Službu neposkytujeme z těchto důvodů:

- neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla pečovatelská služba Penzionu pro seniory Frýdek-Místek, p. o. v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování sociálních služeb a to z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- agresivním osobám a osobám pod vlivem alkoholu

Cíle pečovatelské služby

- podporujeme uživatele v zachování maximální míry samostatnosti v péči o svou osobu (v oblasti hygieny, stravování, oblékání, pohybu) tak, aby mohli co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí,
- sociální službu přizpůsobujeme individuálním potřebám Uživatelů,
- podporujeme uživatele v udržování sociálních vztahů a řešení sociálních a zdravotních problémů (s rodinnými příslušníky, přáteli, opatrovníky),
- podporujeme uživatele ve využívání vnějších zdrojů (kluby, úřady, divadla, společenské akce apod.),
- podporujeme uživatele v samostatném rozhodování a uplatňování vlastní vůle při výběru a poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby,
- motivujeme uživatele k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.

Zásady pečovatelské služby

- ochrana lidských práv a důstojnosti uživatelů,
- spolupráce s rodinami uživatelů,
- respektování vlastní volby uživatelů,
- rovný přístup k uživatelům,
- individuální přístup dle potřeb každého uživatele,
- využívání běžných služeb veřejnosti,
- odbornost a týmová spolupráce,
- podpora dalšího vzdělávání pracovníků.

Kapacita a rozsah poskytované sociální služby

Okamžitá kapacita služby jsou 3 uživatelé.

Služba je poskytována denně od 7.00 – 19.00 hodin

Věková struktura

dospělí (27 – 64 let)

mladší senioři (65 – 80 let)

starší senioři (nad 80 let)

II. Způsob poskytování služby

1. Informace pro zájemce o sociální službu

Základní informace o poskytování pečovatelské služby Vám poskytne sociální pracovnice na telefonním čísle **558 417 309** nebo na mobilním čísle **731 659 187**, případně e-mailu sluzby@penzion-fm.cz, anebo osobně v sídle Penzionu pro seniory Frýdek-Místek na adrese Lískovecká 86, 738 01 Frýdek-Místek – po předchozím telefonickém dojednání termínu schůzky.

Podání žádosti o poskytnutí sociální služby

- Před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby dochází k jednání o přijetí se zájemcem a podání písemné žádosti.
- Jednání se zájemcem může probíhat:
 - v místě aktuálního pobytu zájemce,
 - v kanceláři sociálního pracovníka Penzionu pro seniory Frýdek-Místek, ul. Lískovecká 86, Frýdek-Místek
 - nebo na jiném předem dohodnutém místě.
- Jednání se zájemcem probíhá vždy za účasti osoby (zájemce), která má o službu zájem. V případě omezení svéprávnosti zastupuje zájemce soudem ustanovený opatrovník, vždy však za přítomnosti samotného zájemce o službu.
- Zájemce je seznamován s nabízenou službou a vnitřními pravidly pro poskytování služby. Na základě potřeb a přání zájemce jsou definovány jeho osobní cíle a vymezen rozsah a způsob poskytování sociální služby, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Smlouva o poskytnutí sociální služby

- Pokud dojde ke shodě mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby, tzn., že Penzion pro seniory Frýdek-Místek, p. o. je schopen napomoci při naplňování potřeb zájemce a zájemce akceptuje podmínky poskytování těchto služeb, dochází k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.
- Smlouva obsahuje: označení smluvních stran, ujednání o druhu sociální služby, rozsah a způsob poskytování služby, místo a čas poskytování služby, výši a způsob úhrady, další práva a povinnosti uživatele a poskytovatele, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, podmínky ukončení sociální služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, doba platnosti smlouvy, závěrečná ustanovení.

Změny v poskytování pečovatelské služby

- Změny ve smlouvě, které se týkají změn v rozsahu a průběhu poskytování služby se sjednávají pouze na základě písemného požadavku uživatele, který se zaznamenává na formuláři „Žádost o změnu poskytování pečovatelské služby“. Na základě žádosti je vystaven dodatek ke Smlouvě.
- Náhlou změnu v poskytování služby (např. přechodné omezení nebo navýšení pečovatelské služby) je uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. Změnu je povinen nahlásit je nejpozději do 8:00 hodin na tel. číslo v pracovně pečovatelek (kl. 333), nebo pracovníkovi při osobní návštěvě v bytě uživatele. V nepředvídaných případech, např. při nečekané hospitalizaci uživatele, stačí změnu nahlásit v první den hospitalizace.

Individuální plánování

- S uživatelem je při uzavírání smlouvy sjednán rozsah poskytování sociální služby a plán průběh poskytování sociální služby (inventura), na základě kterého je sestaven individuální plán péče s uživatelem. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka (určenou pečovatelku), který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Uživatel má právo změnit klíčového pracovníka.

Záznam o poskytnuté pečovatelské službě

- Poskytovatel vede písemné záznamy o poskytování pečovatelských úkonů v Záznamovém archu za daný měsíc. Úkony pečovatelka zaznamenává ihned po jejich provedení. Uživatel potvrdí správnost jejich provedení svým podpisem. Na konci měsíce předá uživatel výkaz poskytovateli. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

Úhrada za sociální službu a způsob jejího placení

- Úhrada za poskytované služby je stanovena Sazebníkem úhrad sociálních služeb – základní činnosti a Sazebníkem úhrad sociálních služeb – fakultativní (volitelné činnosti).
- Uživatel hradí spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu. **Čas k zajištění úkonu se zaokrouhluje po 5 minutách nahoru.** Do účtovaného času se započítává veškerá doba potřebná k přípravě a provedení samotného úkonu.
- Každý uživatel obdrží doklad s vyúčtováním poskytnuté služby.
- Vyúčtování a úhrada služeb probíhá hotovostně do pokladny poskytovatele nebo bezhotovostně na účet poskytovatele nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.

Bezplatná péče

- ze zákona mají na bezplatnou pečovatelskou službu nárok účastníci odboje, soudně či mimosoudně rehabilitovaní dle příslušných předpisů nebo pozůstalí po těchto osobách, pokud jsou starší 70. let.
- v případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

2. Zajištění pomůcek a prostředků

- Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby poskytuje uživatel prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (vhodné náčiní, čisticí prostředky).
- Uživatel vytvoří podmínky pro nerušený výkon pečovatelské služby – zajistí vstup do bytu, bezpečný prostor pro poskytování sjednaných úkonů (např. zamezí volnému pobíhání zvířat po bytě).

- Uživatel zajistí, aby elektrospotřebiče, které budou využívány k výkonu pečovatelské služby, byly bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele shledá závadu na spotřebiči, z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s tímto spotřebičem manipulovat.

3. Vstup do domácnosti uživatele, nakládání s klíči uživatele

- Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.
- Uživatel může poskytovateli zapůjčit klíč od bytu v případě, že mu jeho zdravotní stav nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- Poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění úkonů pečovatelské služby.
- Uživatel předává klíče poskytovateli na základě písemného souhlasu k užívání klíčů. V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- O zapůjčení klíčů je vystaveno písemné potvrzení, originál zůstává poskytovateli, kopii obdrží uživatel.
- V případě předem nahlášené hospitalizace uživatele je klíč uživateli vrácen.
- V případě, že je uživatel náhle hospitalizován a nemůže klíč převzít, je po dobu hospitalizace uživatele klíč zapečetěn a uložen v trezoru poskytovatele, který je umístěn v pracovně pečovatelek.

4. Rozsah a charakteristika některých vybraných úkonů pečovatelské služby

Stravování

Strava je zajištěna prostřednictvím externího dodavatele. Uživatelům je strava poskytována formou:

- donášky do bytu v sídle poskytovatele
- stravu lze odhlásit a zpět přihlásit 1 den předem osobně při návštěvě pečovatelky nebo telefonicky (kl. 333) do 8:00 hod., v naléhavých případech v den odběru stravy nejpozději do 7:15 hod.

Nakupování

- uživatelům jsou zajišťovány běžné nákupy potravin, drogerie, případně jiných osobních potřeb na základě písemného seznamu, který je předán pracovníkovi poskytovatele nejméně 1 den předem. Nákup je zajištěn z finančních prostředků uživatele
- vyšší finanční hotovosti na nákup zaznamená pracovník poskytovatele do sešitu nákupů a nechá podepsat uživateli
- vyúčtování nákupu je provedeno ihned při předání nákupu včetně předání účtenek uživateli. Uživatel vyúčtování podepíše do sešitu nákupů.

Běžný úklid a údržba domácnosti

Úklid v domácnosti se provádí v rozsahu standardního úklidu a je prováděn v prostorách, které uživatel běžně obývá

- malý úklid – zametání podlahy, vytření podlahy, luxování koberce, setření prachu na dostupných místech, umytí nádobí, úklid sociálního zařízení, převlečení lůžka, vynesení odpadků,
- údržba domácích spotřebičů (očista mikrovlnné trouby, varné konvice, varné plochy sporáku, lednice)
- velký úklid – zprostředkování externí úklidové firmy (mytí oken, dveří, balkónů, radiátorů, lustrů, čištění koberců, leštění nábytku, úklid ve skříních).

Praní a žehlení prádla

- prádlo je práno v prádelně poskytovatele každému uživateli samostatně
- na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu nejméně 5 pracovních dnů
- prací prostředky (prací prášky, aviváže, škroby) si zajišťuje každý uživatel na vlastní náklady.

Doprovod

- doprovod uživatele k vyřizování osobních záležitostí či k lékaři je poskytnut po předchozí dohodě o provozních a časových možnostech pracovníků poskytovatele
- uživatel je povinen nahlásit doprovod minimálně 3 dny předem.

III. Práva a povinnosti uživatele

1) Uživatel má zejména právo:

- na rovnoprávné, nediskriminující poskytování sociální služby poskytovatelem, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky a interními předpisy poskytovatele,
- uplatňování základních zásad poskytování sociálních služeb: lidskou důstojnost, důsledné dodržování lidských práv a základních svobod, podporu vycházející z individuálně určených potřeb, aktivní působení podpory, podporu k rozvoji samostatnosti, motivaci k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilování sociálního začleňování,
- prostřednictvím individuálního plánování služby spolurozhodovat o způsobu a rozsahu poskytování služeb pro svou osobu,
- podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytované sociální služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen, podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností, jehož aktuální znění je uveřejněno ve společných prostorách Penzionu pro seniory. S těmito pravidly - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby, byl seznámen,

- veškeré informace ze strany poskytovatele, jež se přímo vztahují k poskytování služby uživateli,
- na seznámení se s platnými vnitřními pravidly a předpisy poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby a jeho změnami,
- nahlížet do veškeré dokumentace o vlastní osobě vedené poskytovatelem,
- na dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s poskytovatelem,
- na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

2) Uživatel je zejména povinen:

- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby,
- dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a interní předpisy poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby, se kterými byl poskytovatelem seznámen,
- respektovat základní lidská práva pracovníků poskytovatele,
- respektovat právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplnění kapacity v případě, kdy uživatel nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování služby a služby jsou mu na jeho žádost poskytovány dle domluvy,
- hradit provedené sociální služby na základě předloženého vyúčtování,
- oznamovat poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1) Poskytovatel má zejména právo:

- vyžadovat dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s uživatelem,
- ukončit poskytování sociální služby za podmínek dle článku V. Smlouvy o poskytování sociální služby s uživatelem.

2) Poskytovatel je zejména povinen:

- dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky,
- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby,
- dodržovat základní zásady poskytování sociálních služeb: lidskou důstojnost, důsledné dodržování lidských práv a základních svobod, podporu vycházející z individuálně určených potřeb, aktivně působit na uživatele, podporovat rozvoj samostatnosti, motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilovat jejich sociální začleňování,

- plánovat a hodnotit s uživatelem službu na základě jeho potřeb, cílů a svých možností,
- seznámit uživatele s platnými vnitřními pravidly a předpisy poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby a jeho změnami,
- informovat uživatele o všech podstatných skutečnostech, které mohou ovlivnit průběh poskytování služby,
- umožnit uživateli nahlédnout do veškeré dokumentace, kterou o něm vede,
- postupovat při poskytování sociální služby podle vnitřních pravidel organizace
- pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu, sociálních podmínkách a poměrech v domácnosti uživatele a to i po ukončení pracovního poměru.

V. Zpracování osobních údajů

- Podepsáním smlouvy dává uživatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů
- Ve spisové dokumentaci uživatele shromažďuje poskytovatel osobní údaje uživatele: jeho jméno a příjmení, datum narození, adresa. Dále tel. číslo, jméno kontaktní osoby a její telefon, údaje charakterizující sociální a rodinnou situaci uživatele, jméno ošetřujícího lékaře.
- Uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.

VI. Ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele

1. Poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby uživateli v případě, kdy dochází ze strany uživatele ke snižování důstojnosti pracovníků nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí a to zejména:
 - a) uživatel je opakovaně slovně agresivní (urážky, nadávky, vulgarismy vůči pracovníkům poskytovatele, vyhrožování, zesměšňování, opakované slovní útoky na pracovníky)
 - b) fyzická agrese a napadení pracovníků.

2. Každé výše popsané chování uživatele je pracovníky poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě nevhodného chování uživatele postupuje poskytovatel následujícím způsobem:

Ad 1 a) Uživatel je ústně vyzván pracovníkem poskytovatele k odstranění – ukončení nevhodného chování. O ústním jednání je proveden písemný záznam. Při třetím písemném zápisu o agresivitě uživatele následuje ústní projednání s vedoucím pracovníkem poskytovatele. Uživateli je předán písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění – neukončení nevhodného chování, včetně upozornění na možnost ukončení smlouvy.

V případě, že se nevhodné chování uživatele nadále opakuje i po obdržení písemného upozornění na odstranění – ukončení nevhodného chování, je uživateli smlouva ukončena.

Ad 1 b) Při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele může být smlouva s uživatelem ukončena ihned.

VII. Předávání informací kontaktním osobám

- Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.
- Pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace kontaktní osobě pouze v případě, že o to uživatel požádá (např. při náhlé změně zdravotního stavu uživatele nebo při havarijní situaci).
- Kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli (rodinný příslušník, opatrovník, soused, přítel).
- Uživatel dává písemný souhlas s informováním kontaktní osoby v těchto situacích:
 - pracovník poskytovatele je přítomen náhlé hospitalizaci uživatele a uživatel není schopen vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu (např. z důvodu neschopnosti komunikovat, dezorientace),
 - při zjištění úmrtí uživatele.

VIII. Kontaktní údaje na pracovníky pečovatelské služby

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE

Bc. Jana Pavelcová

558 417 309, 731 659 187

sluzby@penzion-fm.cz

VEDOUCÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Bronislava Hlavatíková

558 417 333

sestry@penzion-fm.cz

MZDOVÁ ÚČETNÍ

Alena Dudková

558 417 303

mzdy@penzion-fm.cz

IX. Závěrečná ustanovení

- Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen Pravidla) jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele pečovatelské služby.
- Tato Pravidla nahrazují a ruší platnost všech předchozích verzí tohoto dokumentu.
- Aktuální znění Pravidla je platné a účinné od **1. 7. 2017**.

Zpracovala: Bc. Jana Pavelcová
sociální pracovnice

Schválil: Ing. Jaroslav Chlebek
ředitel organizace