

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SLAVÍKOV - aktualizace č. 8

Informace o poskytovateli:

Název sociální služby: Pečovatelská služba obce Slavíkov
Právní forma: organizační složka obce
Zřizovatel: obec Slavíkov
Registrace: Krajský úřad Vysočina
IČO: 00268241
Pracoviště: Dům s pečovatelskou službou, Slavíkov 26, 582 65
Kontakty: dps.slavikov@seznam.cz
569 432 264, 602 296 983 (tel. na vedoucí)
Provozní doba: pracovní dny (po-pá) 7:00 – 15:30
Informace o službě: <http://www.slavikov.cz>

Statutární zástupce: Luboš Culek, starosta obce

Vnitřní pravidla byla schválena: Zastupitelstvo obce Slavíkov na svém jednání dne 13.12.2017 usnesením č.9/11/2017, s platností od 1.2.2018. Platná aktualizace:

číslo aktualizace	datum schválení	číslo usnesení	platnost od data
8.	9.9.2026	5/4/2026	1.8.2026

Za aktualizaci VP odpovídá: Eliška Loudová, místostarostka

<u>Obsah:</u>	Čl. I. Poskytovatel	 str. 2
	Čl. II. Uživatel	... str. 3
	Čl. III. Poskytování základních a fakultativních činností	... str. 4
	1. Základní činnosti PS	... str. 5
	2. Fakultativní činnosti PS	... str. 10
	Čl. IV. Evidence služeb a jejich vyúčtování uživateli	... str. 11
	Čl. V. Pravidla pro podání stížností na kvalitu poskytované péče	... str.12

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby Slavíkov

Účelem vnitřních pravidel (dále jen VP) je stanovit zásady fungování pečovatelské služby (dále jen PS) a poskytnout potřebné informace uživatelům i veřejnosti.

VP jsou závazná pro zaměstnance PS Slavíkov i pro její uživatele.

Posláním služby je poskytovat pomoc a podporu uživatelům v nepříznivé sociální situaci, jejichž schopnosti v oblasti osobní péče a péče o domácnost jsou sníženy, pokud tuto péči nemůže v potřebném rozsahu zajistit rodina nebo jsou osamělí.

Cílem pečovatelské služby je umožnit uživatelům setrvat co nejdéle v jejich přirozeném prostředí (vlastní domácnosti) a udržet tak jejich dosavadní životní styl se zachováním lidské důstojnosti, plnohodnotného života a vazeb na blízké a přátele.

Cílovou skupinou jsou senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby s chronickým onemocněním, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Věková struktura uživatelů je stanovena takto: dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let).

Zásady poskytování PS jsou: zachování důstojnosti uživatele a respektování jeho práv, individuální přístup k uživateli, získávání a udržení důvěry uživatele a jeho rodiny, snaha o dosažení co největší míry nezávislosti a samostatnosti a přiblížení se běžnému způsobu života, zapojení klienta do spolurozhodování, rovné podmínky pro všechny klienty PS, zamezení sociálnímu vyloučení klientů PS, vytváření přátelského prostředí a atmosféry, zvyšování odbornosti a kvality našich služeb.

Čl. I. Poskytovatel

Pečovatelská služba poskytuje péči dospělým občanům, zejména seniorům a invalidním důchodcům, jejichž schopnosti v oblasti osobní péče a péče o domácnost jsou sníženy a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Není určena pro ty, kdo jsou na pomoci druhých plně závislí a potřebují celodenní péči. Služba se neposkytuje o víkendech, ve dnech státních svátků ani ostatních svátků (Vánoce, Velikonoce, svátek práce).

PS je poskytována jako terénní v domácnostech občanů. Oblastí působnosti jsou byty zvláštního určení v domě s pečovatelskou službou (dále jen DPS) a domácnosti uživatelů v obci Slavíkov a jejích místních částech. Podmínky pronájmu bytů v DPS jsou stanoveny v Pravidlech pro přidělování a užívání bytů v DPS Slavíkov.

Poskytovatel může odmítnout žadatele o službu, pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, a pokud zdravotní stav osoby, která o poskytnutí žádá, vylučuje poskytnutí sociální služby. Taky v případě, že zájemci, který o službu žádá, byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Poskytovatel je povinen jednat vůči uživateli při poskytování úkonů PS čestně a poctivě, dodržovat právní a morální normy, nedopouštět se jakéhokoliv jednání, které by znamenalo porušení práv uživatele.

Zaměstnanci PS jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Osobní údaje poskytnuté uživatelem jsou uloženy v kanceláři PS v uzamykatelné skříni, používají se pouze pro účely služby a nesmějí být poskytnuty cizím osobám. Personál respektuje právo na soukromí klienta a do domácnosti klienta vstupuje pouze za účelem výkonu služby po zazvonění či zaklepání, nebo na jeho přímé pozvání. Rezervní klíče od bytů v DPS jsou uloženy v kanceláři PS v uzamykatelné skříni

v zapečetěných obálkách a o každém jejich použití v nezbytném případě je pořízen písemný záznam.

Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytování služby odborným personálem a podle zákona o sociálních službách poskytnout bezplatně **základní sociální poradenství** (pomoc s vyřešením, zlepšením nebo stabilizací nepříznivé sociální situace, informace o možnostech výběru druhu sociálních, veřejných a komerčních služeb podle aktuální potřeby, informace o možnosti získání pomoci ze státní sociální podpory a dalších sociálních dávek). Informace podává kvalifikovaný sociální pracovník, případně vedoucí PS.

Čl. II. Uživatel

Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti** uživatele o poskytování pečovatelské služby a **smlouvy o poskytování PS** mezi poskytovatelem pečovatelské služby a uživatelem. Zvolená činnost, její rozsah a četnost jsou stanoveny v individuálním plánu péče klienta (dále jen IP).

Žadatel je povinen poskytnout pověřenému pracovníkovi PS údaje potřebné k zavedení PS a svůj **souhlas s poskytnutím osobních údajů** potvrdí podpisem smlouvy. Poskytovatel má právo seznámit se s jeho zdravotním stavem v rozsahu nezbytném pro poskytování PS.

V žádosti o poskytování PS žadatel uvede **kontaktní osobu** (osoby), která je oprávněna převzít informace o průběhu poskytované služby, je informována o náhlém zhoršení zdravotního stavu, je oprávněna převzít klíče od bytu v DPS v nepřítomnosti klienta a vyrovnat pohledávky poskytovatele vůči uživateli v situaci, kdy to nemůže udělat sám osobně. Uživatel hlásí poskytovateli každou změnu v údajích kontaktní osoby.

Pečovatelská služba se poskytuje podle § 75 odst. 2 písm. b) až e) zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách bez úhrady těmto skupinám osob:

- b) účastníkům odboje
- c) politickým vězňům
- d) osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70ti let

Bez úhrady (s výjimkou nákladů na stravu) se služba poskytuje pouze v rozsahu základních úkonů, fakultativní úkony jsou klientem hrazeny v plné výši.

Uživatel je povinen pečovatelkám zajistit bezpečný přístup do domácnosti a nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečný výkon práce (zajištění potřebných pomůcek a prostředků; zákaz kouření v bytech DPS vyplývá z domovního řádu, mimo DPS v domácnosti kuřáka je nutné větrání před dohodnutou návštěvou pečovatelky a nekouření po dobu poskytování péče; zabezpečení domácího zvířete). Slušnost, úcta a respektování pracovní doby uživatelem vytváří pro pečovatelku příznivé pracovní prostředí a je předpokladem pro oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Ztížená pohyblivost uživatele může být důvodem k převzetí klíče od domácnosti klienta poskytovatelem na základě písemného souhlasu uživatele, uloženého v jeho dokumentaci. Při hospitalizaci je klíč předán kontaktní osobě nebo je zapečetěn do obálky a uložen v kanceláři PS.

Uživatel může kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace, zpracované v souvislosti s poskytováním služby.

Uživatel má právo se svobodně rozhodnout (pečovatelka respektuje rozhodnutí klienta), má právo na ochranu osobních údajů, na soukromí (pečovatelka vstupuje až po souhlasu klienta, nevyrušuje ho při toaletě, při hygienických úkonech, při hygieně je přítomna jen s jeho

svolením, nesmí prohlížet osobní věci klienta, otevírat skříně bez jeho souhlasu, respektuje denní režim klienta). Uživatel má právo si stěžovat na práci pečovatelky a na okolnosti spojené s poskytováním služby.

Čl. III. Poskytování základních a fakultativních činností

Pečovatelská služba se při poskytování služeb svým uživatelům řídí standardy kvality sociálních služeb, metodickými pokyny a provozním řádem.

Rozsah **základních činností** pečovatelské služby je stanoven v § 40 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, o sociálních službách.

K základním činnostem pečovatelské služby patří:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Činnosti **fakultativní** (nad rámec základních činností, nejsou vymezeny zákonem a byly zařazeny do nabídky služeb na základě potřeb uživatelů PS). Nelze je poskytovat samostatně bez využívání základních služeb. K fakultativním činnostem patří:

- a) dohled a podpora uživatele
- b) aktivizační skupinové činnosti
- c) doprava uživatele automobilem
- d) telefonní hovor
- e) kopírování, tisk písemností
- f) zapůjčení jídelnosičů

Zvolené služby z nabídky základních a fakultativních činností jsou každému klientovi poskytovány v rozsahu stanoveném v individuálním plánu, ostatní dle potřeby. Mimořádně provedená služba, která není obsažena v IP, je vykázána a vyúčtována podle sazebníku. Pravidelná aktualizace IP je prováděna 1x za 6 měsíců. Změna IP je provedena při požadavku na rozšíření (nebo omezení) péče.

Poskytnuté služby jsou evidovány v denním záznamu služeb a uživateli je za ně účtována úhrada podle platného sazebníku. Výše úhrady je stanovena v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, a je schválena usnesením zastupitelstva obce. Služby s hodinovou sazbou jsou hrazeny podle časových nároků a stanovené minimální časové dotace, služby s úkonovou sazbou jsou hrazeny podle počtu provedených úkonů. Praní a žehlení prádla je hrazeno podle váhy prádla.

Popis jednotlivých úkonů (číslování úkonů je totožné se sazebníkem úhrad):

1. Základní činnosti pečovatelské služby

1a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití: finální příprava jako ohřívání, krájení, servírování a vlastní podání jídla a tekutin
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek: nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvů, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů apod.
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru: doprovod klienta po bytě či domě formou přímého doprovodu = klient se drží pracovníka, nebo nepřímého doprovodu = pracovník pokyny směřuje klienta, otvírá a zavírá dveře
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a při změně polohy: u částečně mobilních klientů pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík, u imobilních je úkon poskytován vždy za pomoci druhé osoby (pečovatelky nebo rodinného příslušníka) nebo je domácnost vybavena zvedákem.

Tato pomoc je poskytována uživateli za podmínky, že mimo pracovní dobu PS zvládne úkony péče o vlastní osobu sám nebo s pomocí blízké osoby. V opačném případě nespadá uživatel do cílové skupiny PS a jeho situace vyžaduje hospitalizaci nebo umístění v pobytovém zařízení.

Úhrada služby: hodinové sazba

1b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny: přímá pomoc s hygienou v domácnosti klienta nebo dohled při hygieně u klienta, který si není jistý, zda zvládne hygienu sám. Uživatel zajišťuje vlastní hygienické potřeby (žínka, ručník) a jednorázové rukavice pro pečovatelku potřebné k provedení úkonu.

Podmínkou při poskytování hygieny částečně mobilnímu nebo imobilnímu uživateli je dostatečně vysoká nebo polohovací postel, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. U imobilního klienta je nutná přítomnost další osoby (pečovatelky nebo rodinného příslušníka). Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty: pouze doplňuje práci pedikérky a kadeřnice, která poskytuje služby občanům nezávisle na PS. Nástroje k provedení úkonu musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah školené pedikérky nebo lékaře.
3. pomoc při použití WC: pomoc při přesunu na WC, na toaletní židli, při použití WC mísy nebo močové láhve, pomoc při hygieně po toaletě, pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek (plenkové kalhotky, vložky). Uživatel zajišťuje jednorázové rukavice potřebné k provedení úkonu. V době nepřítomnosti pečovatelky musí uživatel zvládnout sám nebo s pomocí osoby blízké.

Po ukončení pomoci při osobní hygieně se pracovníce s klientem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit – vytříť, zamést, vymýt toaletní židli apod. (úkon úklid a údržba domácnosti).

Úhrada služby: hodinová sazba

1c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Dovož nebo donáška jídla

1.1. osobní vyzvednutí oběda v DPS: uživatel si sám vyzvedne oběd na servírovacím vozíku v přízemí

1.2. donáška oběda uživateli v DPS: pečovatelka donese uživateli oběd do bytu v DPS, případně také zajistí vrácení jídlonosiče na servírovací vozík. Servírovací vozík na konci pracovního týdne pečovatelka uklízí do místnosti pod schody. Pokud se na něm ještě nachází nevyzvednutý oběd, v rámci služby donáška uživateli v DPS ho donese klientovi.

1.3. dovoz nebo donáška oběda uživateli v obci Slavíkov: PS zajišťuje donášku oběda uživateli do domácnosti v obci Slavíkov

1.4. dovoz oběda uživateli mimo Slavíkov: PS zajišťuje dovoz oběda uživateli do domácnosti v místních částech obce Slavíkov, tj. Horní a Dolní Vestec, Rovný, Zálesí, Dlouhý.

Služba zahrnuje kromě donášky či dovozu čas věnovaný evidenci a objednavce obědů, přípravě jídlonosičů k odvozu, značení jídlonosičů, platbě za obědy.

Jídlonosiče jsou označeny číslem bytu nebo iniciálami uživatele, který zajišťuje jejich umytí a údržbu podle návodu. Pokud nezajistí čistotu jídlonosiče, umytí provede pracovníce PS a uživateli je započítán úkon "úklid a údržba domácnosti". V individuálním plánu lze dohodnout pravidelné mytí jídlonosiče pracovníci pečovatelské služby, které probíhá v domácnosti klienta.

Obědy jsou dováženy do DPS v čase 10:00 - 10:30 hodin a jsou připraveny k vyzvednutí na servírovacím vozíku v přízemí. Donášku oběda uživateli v DPS, v obci Slavíkov a dovoz mimo Slavíkov zajistí pečovatelská služba nejpozději do 12:30 hodin.

Dodatečné odhlášení nebo přihlášení oběda je možné týž den ráno do 7:30 hodin, osobně v kanceláři PS nebo telefonicky na čísle peč. služby 569 432 264.

Uživatel na jídelníčku označí zvolená jídla na následující týden a včas jej odevzdá kvůli přípravě objednávky. Jídelníček je mu po zaznamenání objednávky vrácen. Pečovatelka připravuje jídlonosiče k odvozu na následující pracovní den v čase 8:30 – 9:00. Do této doby klient v DPS, který má objednaný oběd na následující pracovní den, je povinen přinést jídlonosič na servírovací vozík. Klient mimo DPS předává čistý jídlonosič při donášce či dovozu oběda.

Cena za oběd je předmětem smlouvy mezi dodavatelem a zřizovatelem a je uvedena na jídelníčku. V případě, že dodavatel obědů zajišťuje dovoz jídlonosičů do DPS, v ceně oběda je zahrnuta také doprava, která není příjmem pečovatelské služby. Při zajištění dovozu obědů pečovatelskou službou do DPS jsou schváleny výjimky samostatným rozhodnutím zřizovatele. Platba za obědy není příjmem pečovatelské služby a je nutné ji z provozních důvodů provést pouze v hotovosti, obvykle za uplynulých 14 dnů. Klient obdrží lístek s počtem obědů a částkou a při platbě svým podpisem potvrdí počet odebraných obědů. Při plánované hospitalizaci či jiné cestě má uživatel za povinnost obědy zaplatit před odjezdem. Kdo není schopen uhradit obědy v ohlášeném termínu, tomu budou objednány pouze po předchozím složení finanční zálohy.

Úhrada služby: úkonová sazba

2. Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití

Pečovatelka pomáhá klientovi v jeho domácnosti s přípravou jídla nebo sama tuto přípravu provádí podle pokynů klienta, přitom vstupuje do ledničky, skříňky s nádobím a potravinami. Servíruje připravené jídlo nebo dovezený oběd.

Úhrada služby: hodinová sazba

3. Pomoc při užívání doplňků stravy podávané ústy

Úhrada služby: hodinová sazba

4. Pomoc při užívání potravin pro zvláštní lékařské účely podávané ústy

Úhrada služby: hodinová sazba

1d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti zahrnuje: vytření podlahy, umytí toalety, vynesení odpadků. Podle požadavků a potřeb uživatele také běžné utření prachu, vysátí koberce, umytí nádobí (jídlonosiče), umytí umyvadla a pracovní plochy, vymytí odpadkového koše, výměnu sáčku v koši, vyprázdnění toaletní židle, podložní mísy, močové láhve, převlečení lůžka, stlaní postele, rovnání prádla do skříně, přípravu věcí před odjezdem do nemocnice, vybalení a uklizení nákupu, sundání a pověšení záclon a závěsů, zalévání květin, přípravu prádla na praní, vyprání drobného prádla v ruce, věšení prádla, drobné opravy prádla nespojené se službou praní a žehlení, údržbu domácích spotřebičů - odmrazení a vymytí ledničky, umytí vařiče, čištění odpadu, výměnu zářivky nebo žárovky, výměnu baterie v hodinách, čištění koberce, potahů, utření prachu na běžně nedostupných místech, mytí obkladů v koupelně a na kuchyňské lince, drhnutí dlažby, čištění osvětlovacích těles.

Uživatel je k provedení úklidu a údržby povinen zajistit vodu, čisticí prostředky (jar, dezinfekci) a úklidové pomůcky (sáčky na odpad, smeták či mop, hadr) a hygienické potřeby k umytí rukou po skončení úkonu.

Úhrada služby: hodinová sazba

2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování

Jako velký úklid je vykazován úklid nad rámec časového rozsahu 60 minut.

Uživatel je povinen zajistit bezpečný přístup a prostor, např. pro postavení schůdků. Termín rozsáhlého úklidu je nutné domluvit v týdenním předstihu. Při souběhu více požadavků na sezónní úklid v DPS (mytí oken) se služba provádí v pořadí, v jakém uživatelé nahlásili svůj požadavek. Sezónní úklid uživateli mimo DPS se poskytuje v časovém rozsahu do 60 minut (nemůže nahrazovat komerční úklidovou službu). Uživatel je k provedení velkého úklidu povinen zajistit vodu, čisticí prostředky a úklidové pomůcky, a hygienické potřeby k umytí rukou po skončení úkonu.

Úhrada služby: hodinová sazba

3. donáška vody, topení v kamnech včetně donášky topiva, údržba topných zařízení: jedná se o službu v domácnosti uživatele mimo DPS

Úhrada služby: hodinová sazba

4. běžné nákupy (potraviny a další spotřební zboží) a pochůzky (k lékaři, do lékárny, na poštu nebo úřad)

Požadavek na nákup nebo pochůzku předá uživatel v DPS při ranní návštěvě pečovatelky ve své domácnosti nebo ráno do 9:00 hodin v kanceláři PS. Klient mimo DPS předává požadavek na nákup při předchozím kontaktu.

Pečovatelka po domluvě s klientem odhadne předpokládanou částku peněz jako zálohu, kterou zapíše do sešitu „Nákupy a pochůzky“ s podpisem klienta. Pečovatelka není povinna doplácet na nákupy a pochůzky klientů ze svých peněz. Při vyúčtování nákupu je k záznamu o peněžní záloze uvedena výše útraty (podle účtenky nebo součtu účtenek), částka k vrácení a cena za úkon započítaná k úhradě za službu, opět s podpisem klienta, který si zkontroluje vrácenou částku. Klient nemůže požadovat na pečovatelce, aby disponovala jeho platební kartou.

Časová dotace započítaná do ceny úkonu zahrnuje: předání soupisu nákupu a peněžní zálohy, provedení nákupu nebo pochůzky, předání nákupu uživateli a vyúčtování peněz. U nákupů a pochůzek uskutečněných mimo obec Slavíkov jsou v ceně za úkon započítány i průměrné náklady na cestu. Úhrada se započítává i za nákup nebo pochůzku, jejíž zadání se

nepodařilo vyřídit (požadované zboží nebylo k dispozici, pochůzka proběhla s negativním výsledkem).

Nákup nebo pochůzku v obci Slavíkov zajišťuje PS v každý pracovní den, nákupy a pochůzky mimo obec vyřizuje v předem oznámeném termínu (upozornění na nástěnce u hlavního vchodu), a to s frekvencí obvykle jednou za týden podle aktuálních potřeb uživatelů. Mimořádnou pochůzku či nákup mimo Slavíkov zajistí PS v nezbytném odůvodněném případě (např. pro nutné léky), a to v ceně samostatné cesty s klientem. Časová dotace se počítá podle velikosti nákupu, mimo Slavíkov také podle délky cesty, na základě které byly nákup či pochůzka provedeny.

Jako pochůzka se započítává cesta pečovatelky do DPS mimo pracovní dobu (časová dotace 30 minut) a cesta pečovatelky v DPS ke klientovi, který předem neodřekl dohodnutou službu (časová dotace 10 minut).

Úhrada služby: hodinová sazba

5. velký nákup je velký zásobovací nákup běžných potravin, nákup 3 a více celých balení potravin nebo vody, souběh nákupů a pochůzek na několika místech, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, časově náročná pochůzka (vyřizování na úřadech, zajištění zdravotní pomůcky).

Úhrada služby: úkonová sazba

6. praní a žehlení ložního a osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

Běžné prací prostředky poskytuje PS. Při požadavku na speciální ošetření prádla (aviváž, praní vlny apod.) uživatel dodá vlastní prací prostředek.

Prádlo klient předá pečovatelské službě ve své domácnosti nebo před místností na praní. Každému uživateli se prádlo pere samostatně podle druhu a barvy prádla, v pořadí, v jakém bylo převzato. Požadavky na odstranění skvrn na prádle, upozornění na barevnou nestálost a ruční praní je nutné nahlásit při předání prádla. Praní silně znečištěného prádla (od moči, stolice, krve, hlíny, kouře a dalších nečistot) které vyžaduje namáčení, máchání, vlastní praní s předpírkou, dle potřeby další máchání a čištění pračky, bude účtována přírážka ve výši 50% ceny.

Pečovatelka zapíše na evidenční lístek počet kusů prádla a jeho váhu. Drobné opravy zahrnují opravy menších závad na prádle, a to pouze šitím v ruce. Silně opotřeбенé prádlo neopravujeme! Lhůta k vyprání a vyžehlení prádla je 5 pracovních dnů ode dne převzetí. Při vrácení uživatel podpisem potvrdí odpovídající počet kusů prádla, může požádat o kontrolu započítané váhy.

Úhrada služby: dle váhy prádla s přesností na 0,1 kg

Minimální váha jedné dávky prádla je 1 kg.

7. žehlení ložního a osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

Tato služba je nabídkou pro klienty, kteří si sami prádlo sami vyperou a usuší, na pečovatelce požadují pouze jeho vyžehlení. Prádlo je zváženo s přesností na 0,1 kg. Drobné opravy zahrnují opravy menších závad na prádle, a to pouze šitím v ruce. Silně opotřeбенé prádlo neopravujeme. Lhůta k vyžehlení prádla je 5 pracovních dnů ode dne převzetí.

Úhrada služby: dle váhy prádla s přesností na 0,1 kg

1e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení klienta k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby (pošta, úřad, banka aj.). Zahrnuje doprovod na místo určení, čekání na klienta nebo nápomoc při vyřizování, doprovod zpět. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem (minimálně 3 pracovní dny). Úkon, jehož předpokládaná časová náročnost je delší než 1 hodinu, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s dostatečným časovým předstihem.

Úhrada služby: hodinová sazba

1f) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

a) Dohled, aby osoba závislá na pomoci druhých, nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí
- jedná se o osobní návštěvu pečovatelky v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu jeho domácnosti, případně zjištění jeho potřeb.

Ranní návštěva: v čase 8:00 - 9:00 hodin pečovatelka navštíví klienta, který si přeje zkontrolovat, zda je v pořádku. Pokud uživatel, který má dohodnutou ranní návštěvu, plánuje odejít či odjet, informuje pečovatelku předem nebo zanechá zprávu u dveří bytu. Pokud tak neučiní, pečovatelka má za povinnost zjistit, proč klient po zazvonění neotvírá, a pomocí rezervního klíče vstoupí do bytu, aby se přesvědčila, zda nepotřebuje pomoc.

- dále pečovatelka může dohlížet na to, aby uživatel nekontrolovatelně neopustil domov a tím pomáhá o něj pečující osobě.

- časová dotace dohledu není organizací stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí uživatele a podporu jeho samostatnosti.

Minimální časová dotace ranní návštěvy: 5 minut

b) Připomenutí a asistence při použití léků

- pečovatelka není oprávněna chystat uživateli léky, pouze asistuje při jejich požití. Tzn. pečovatelka připomene užití léků nebo zkontroluje, zda klient užil připravené léky, pomůže otevřít dávkovač na léky, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo.

- pečovatelka není oprávněna dávkovat léky a kontrolovat správnost nachystaných léků. Sama nesmí s léčivem manipulovat, léky připravuje sám uživatel, jeho rodinný příslušník či jiná blízká osoba popř. zam). Dále zapůjčení tlakoměru, osobní váhy nebo teploměru a asistence při měření a vážení (úkon probíhá jako orientační měření, pečovatelka pouze pomáhá uživateli).

Úhrada služby: hodinová sazba

1g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- pečovatelky pomáhají uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby uživatelé mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy a to formou informovanosti, při vyplňování formulářů (žádost do domova pro seniory, žádost o příspěvek na péči aj.), při přípravě písemných žádostí, asistence při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími veřejnými institucemi. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- pečovatelky pomáhají uživatelům při vyřizování běžných každodenních záležitostí ohledně pošty, obecního úřadu, pomáhají také se základním používáním technologií – telefon, počítač, internet.

Pečovatelky mohou pomoci při objednávání služeb (kadeřnice, pedikérka, masérka apod.), při objednávání léků a inkontinentních pomůcek, objednávání návštěv u praktického nebo odborného lékaře, klient požádá pečovatelku o konzultaci s ošetřujícím lékařem, o dohodnutí

návštěvy v ordinaci nebo návštěvy lékaře u pacienta, o objednání sanitky. Při vážném zhoršení zdravotního stavu pečovatelka zajišťuje přivolání rychlé zdravotnické pomoci.)

Také pečovatelky mohou pomoci při osobní telefonické komunikaci s institucemi nebo blízkými osobami. Zajišťují zprostředkování požadavku na opravu v bytě (ověření závady, zajištění opraváře). Vyžádaná přítomnost pečovatelky v domácnosti uživatele nebo vyžádaný rozhovor uživatele s pečovatelkou v kanceláři DPS: Uživatel požádá o pomoc při vyhledání informací. Pečovatelka věnuje čas uživateli na základě jeho konkrétních potřeb a požadavků: pomáhá se soupisem nákupu nebo výběrem jídel na jídelníčku, klient si přeje hovořit o svých problémech, pomoci s korespondencí aj. Pečovatelka doprovází klienta v domě nebo ven (do společenské místnosti, na vycházku, do sanitky apod.)

Úhrada služby: hodinová sazba

2. Fakultativní činnosti pečovatelské služby poskytované nad rámec základních činností vymezených zákonem

2a) Dohled a podpora uživatele

zahrnuje čas, kdy pečovatelka nevykonává žádnou ze základních činností, ale je v přímém kontaktu s klientem nebo mu podle jeho požadavků pomáhá v dalších jeho potřebách. Je vykazován jako 2 samostatné úkony: pomoc a podpora.

1. pomoc při hospodaření s finančními prostředky uživatele

Pomoc při hospodaření s finančními prostředky uživatele: pečovatelka převezme od uživatele, jeho příbuzné osoby nebo opatrovníka finanční částku, která je použita podle požadavku předávajícího a v dohodnutém termínu předávajícímu vyúčtována. Při započítání úhrady za tuto službu je podkladem četnost plateb.

2. podpora při bydlení

Do úkonu **podpora při bydlení** je zahrnuto:

Zpřístupnění bytu v DPS na žádost klienta nebo v jeho zájmu v těchto situacích:

- klient v DPS si zabouchl byt a požádá o otevření bytu pomocí rezervního klíče
- klient v bytě potřebuje pomoc, ale nedostane se ke dveřím, pečovatelka vstupuje do bytu pomocí rezervního klíče (viz také ranní návštěva)
- klient je hospitalizován a on sám nebo jeho kontaktní osoba požádá o vyzvednutí věcí, likvidaci jídla v bytě apod. Pokud je to možné, souhlas klienta s použitím rezervního klíče vyžádá u něj pečovatelka telefonicky.
- v nepřítomnosti klienta došlo k havárii v bytě a je nutné předejít dalším škodám (viz nájemní smlouva čl. VI bod 7) – nájemce je o vstupu co nejdříve informován

O každém použití rezervního klíče je pořízen písemný záznam. Postup pečovatelky při použití rezervního klíče:

V přítomnosti klienta rozpečetí obálku s rezervním klíčem/klíči, po použití opět zapečetí zalepením a podpisem klienta přes přelep obálky.

V nepřítomnosti klienta pečovatelka provádí rozpečetění rezervního klíče a vstup do bytu za přítomnosti dvou svědků, kteří se podepíší do záznamu o použití klíče. Klient zapečetí klíč po svém návratu.

V případě vážných zdravotních problémů klienta, kdy klient není schopen rezervní klíč po použití zapečetit, je k tomu vyzvána jeho kontaktní osoba. Pokud tato osoba není v dokumentaci klienta uvedena nebo se nemůže dostavit, klíč zapečetí svým podpisem

vedoucí PS.

Pozn.: *Z důvodu zhoršené pohyblivosti uživatele je možné se dohodnout na pravidelném používání rezervního klíče pracovníci pečovatelské služby při zajištění péče – viz. čl. II „Uživatel“ těchto pravidel.*

Minimální časová dotace: 5 minut

Úhrada služby: hodinová sazba

2b) aktivizační činnosti

Klient v DPS má možnost se účastnit v odpoledních hodinách pracovních dnů setkání ve společenské místnosti, kde pod vedením pečovatelky probíhají aktivizační skupinové činnosti jako čtení, zpívání, ruční práce, cvičení s hudbou, společenské hry, trénink paměti, posezení k výročí, promítání fotografií či videa, příprava akcí pro veřejnost, sezónně opékání na ohništi nebo grilu za domem aj. Téma plánované aktivizace je vyvěšeno na nástěnce u vchodu. Konání aktivizací může být z provozních důvodů omezeno (dovolená, školení, nemoc personálu). Úhrada úkonu: úkonová sazba / 1 účast

Za účast na besedách nebo vystoupeních pro veřejnost se úhrada nezapočítává.

2c) doprava uživatele automobilem pečovatelské služby

PS zajistí dopravu uživatele pouze v nezbytném odůvodněném případě (přednostně zajišťuje provedení základních činností). Služba nemá nahradit převoz uživatele sanitkou nebo využívání veřejné dopravy, pouze je podle potřeb klientů doplňuje. Klient je povinen během cesty být připoután bezpečnostními pásy a dodržovat pokyny řidiče.

Rozlišení způsobu účtování cesty s uživatelem:

- klient se nahlásí jako spolujezdec při plánované cestě pečovatelky

Úhrada úkonu: spolujízda uživatele

- klient je zadavatelem požadavku na samostatnou cestu s uživatelem k lékaři, na úřad, na nákup apod. Při ní může, ale nemusí navazovat služba doprovod klienta. Je nutno ji plánovat s předstihem alespoň tří pracovních dnů. Úhrada za samostatnou cestu s více uživateli se dělí rovným dílem mezi zúčastněné. Při objížďkách se úhrada za cestu počítá podle skutečně ujetých kilometrů.

Úhrada služby: sazba za kilometr

2d) telefonní hovor v kanceláři DPS provede pečovatelka na žádost klienta nebo v jeho zájmu. Soukromý telefonní hovor v kanceláři PS si klient vyřizuje pouze v nezbytně nutném případě.

Úhrada služby: minutová sazba

2e) kopírování, tisk písemností

Kopírování lékařských zpráv nebo jiných materiálů, vytištění tiskopisů, žádostí, tisk informací z internetu. Vytištění jídelníčku pro uživatele, kteří mají v individuálním plánu požadavek na poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravování.

Úhrada služby: úkonová sazba

2f) zapůjčení jídlonosičů pro službu poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (uživateli v DPS při pravidelném odebírání obědů dva jídlonosiče, uživateli mimo DPS tři jídlonosiče). Pokud klient požaduje odebírání dvou obědů v jeden den (např. před víkendem), je mu zapůjčen další jídlonosič.

Úhrada služby: úkonová sazba za kalendářní měsíc.

Čl. IV. Evidence služeb a jejich vyúčtování uživateli

U **základních činností** s hodinovou sazbou je stanovena minimální časová dotace za poskytnutou službu (čas účtovaný uživateli) 10 min. Dále se započítává každých dalších 10 minut péče, i jen započatých.

U **fakultativních činností** s hodinovou sazbou je stanovena minimální časová dotace za poskytnutou službu 5 minut. Dále se započítává každých dalších 5 minut péče, i jen započatých.

Provedení služeb z nabídky základních činností 1a) – 1e) uživatel potvrdí svým podpisem s výjimkou úkonu 1c)1. osobní vyzvednutí oběda (podkladem pro úhradu je evidence obědů) a úkonů 1c)2., 1c)3., 1c)4. donáška nebo dovoz oběda (podkladem je evidence donášky či dovozu). U klienta s větší frekvencí služeb, který má problém s podpisem, mohou být na základě vzájemné domluvy úkony zaznamenány do tabulky uložené v jeho domácnosti, kterou podepíše až na konci kalendářního měsíce.

Provedení služby z nabídky fakultativních činností uživatel potvrdí podpisem u těchto služeb:

- 2a) dohled a podpora uživatele s výjimkou ranní návštěvy a pomoci při hospodaření s finančními prostředky (podkladem je samostatná evidence těchto služeb)
- 2c) doprava klienta automobilem
- 2e) kopírování a tisk (s výjimkou tisku jídelníčku)

Bez podpisu klienta jsou na základě samostatné evidence účtovány tyto fakultativní činnosti:

- 2a) kontakt s uživatelem: ranní návštěva pečovatelky (podkladem je měsíční záznam ranních návštěv) a kontrola užití léků
- 2b) aktivizační činnosti (měsíční záznam účasti na aktivizacích)
- 2d) telefonní hovor (podrobné vyúčtování na webových stránkách operátora)
- 2e) tisk jídelníčku (týdenní evidence)
- 2f) zapůjčení jídelnosičů (evidence jídelnosičů a záznam o zápůjčce)

Podle smlouvy o poskytování pečovatelské služby je individuální plán uživatele s uvedeným rozsahem a četností poskytovaných služeb pro obě strany závazný. Je možné se předem dohodnout na změně termínu provedení služby či na jejím zrušení, jestliže se však pečovatelka dostaví ke klientovi v dohodnutém termínu a ten službu odmítne, je uživateli v DPS účtován úkon pochůzka v délce trvání 10 minut, uživateli mimo DPS pochůzka podle skutečných časových nároků. Podpisem Denního záznamu služeb při platbě pečovatelské služby za uplynulý měsíc uživatel vyúčtování odsouhlasí.

Čl. V. Pravidla pro podání stížností na kvalitu poskytované péče

Uživatel pečovatelské služby nebo jeho rodina, popř. jiný zástupce může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na práci či chování pečovatelky, a to osobně, telefonicky, písemně, elektronickou poštou. Schránka na písemné stížnosti v přízemí DPS před kanceláří („Schránka důvěry“) je kontrolována jednou týdně. Formulář stížnosti na písemné podání je k dispozici na nástěnce u schránky. Stížnost může být podána i anonymně a její řešení je vyvěšeno na nástěnce u hlavního vchodu.

Při **stížnosti** se jedná o závažné porušení práv klienta. Klient PS nebo jiný stěžovatel označí svoje podání jako stížnost.

Jako **připomínka** jsou označeny drobné podněty nebo příspěvky klienta, které se netýkají

závažného porušování práv klienta nebo chtějí přispět ke zlepšení provozu pečovatelské služby. Připomínky se zaevidují a mohou, ale nemusí být zohledněny

Stížnosti i připomínky se evidují v **Knize stížností**, uložené v kanceláři PS.

Stížnost na poskytování služby vyřizuje vedoucí PS, stížnost na vedoucí a na organizační složku vyřizuje starosta nebo místostarosta obce (Obecní úřad, Slavíkov 2, tel. 569 645 123, e-mail: mistostarosta@slavikov.cz). Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí, u složitější stížnosti může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž je stěžovatel před ukončením lhůty informován. Při osobním setkání se stěžovatelem je projednán důvod stížnosti a navrženo řešení. Stěžovatel je prokazatelně informován o výsledku (podpis na záznamu v knize stížností).

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit se žádostí o přezkoumání výsledku stížnosti na tyto orgány:

V záležitostech týkajících se registrace se uživatel služby může obrátit na Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, odbor sociálních věcí, tel. 564 602 819.

V záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí - Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava 1 telefon: 950 196 587) a na kancelář veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Upozornění: Porušení domovního řádu v Domě s pečovatelskou službou nespadá do kategorie stížností na kvalitu poskytované péče (porušení práv klienta) a řeší se podle pravidel vztahujících se k nájmu bytu v součinnosti s obecním úřadem. Vedoucí PS projedná stížnost s dotčenými stranami, tj. se stěžovatelem i s tím, proti komu stížnost směřuje, případně se svědky. Písemný záznam o řešení stížnosti je stěžovateli předložen k podpisu. Vážné porušení domovního řádu řeší místostarosta nebo starosta obce a může vést k ukončení nájemní smlouvy.