



VNITŘNÍ PRAVIDLA **PRO PRŮBĚH** **PEČOVATELSKÉ SLUŽBY** **platná od 1.3.2019**

Pravidla jsou určena žadatelům i klientům charitní pečovatelské služby. Pomáhají při orientaci ve službě.

Pro klienty je dodržování pravidel závazné.

Co je našim posláním ?

Posláním pečovatelské služby je poskytovat individuální podporu a péči seniorům, lidem s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením starším 18 let, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Služby směřují ke zlepšení schopností a dovedností klienta nebo udržení dosavadního způsobu života v jeho domácnosti a jsou poskytovány v oblasti hygieny, chodu domácnosti a zajištění stravy

Cílem služby je zajištění takové míry podpory a péče, která klientovi s ohledem na jeho možnosti usnadní zvládat život v domácnosti a umožní zachovat kontakt s okolím dle jeho zvyklostí.

Komu službu poskytujeme?

Služba je určena:

- seniorům

- kteří vlastními silami, případně s pomocí rodiny a přátel nezvládají, péči o vlastní osobu či domácnost (nezvládnou nakoupit, dojít pro oběd, uklidit, uvařit, provést osobní hygienu)
- kteří mají být propuštěny z nemocnice nebo LDN a po propuštění potřebují třeba i dočasně pomoc druhé osoby
- kterým ubývají síly, potřebují pomoc druhé osoby, jsou plně upoutaní na lůžko, ale chtějí žít doma

- osobám s chronickým onemocněním od 18 let

- osobám se zdravotním postižením od 18 let

Jaké činnosti služba nabízí?

NABÍDKA A POPIS ČINNOSTÍ

Podle § 40 zákona o soc. službách zajišťujeme tyto činnosti:

Pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přípravě jídla a pití, podání jídla a pití, pomoc při použití WC:



- provádí se nejen v době základního provozu ale i v době služby (večer, o víkendech a svátcích)

- při celkové hygieně na lůžku - min. výška lůžka 60cm, přístup k lůžku min. ze dvou stran
- připravujeme pouze jednoduchá jídla (studená večeře, káva, čaj, vejce, tousty)
- ošetření ran se vztahuje pouze na vnější krytí nikoliv na krytí rány
- promazávací přípravky nanášíme pouze na celistvou kůži
- **neprovádíme:** aplikace inzulínu, převazy, rehabilitační cvičení, polohování, podání léků včetně léčebných mastí, chystání léků do lékovky, výměnu cévek a sond (zdravotní úkony provádí Charitní ošetřovatelská služba, tel. 573 381 437 na žádost praktického lékaře)
- naše služba může zajistit jen připomenutí užití léků
- v případě fyzicky náročného přesunu nutno zajistit **zvedací zařízení**



Pomoc při základní péči o nehty:

- poskytuje se v pracovní dny (základní provoz)
- vztahuje se na stříhání nehtů, včetně zapilování.

V případě:

- zarůstajících nehtů
- pokročilého diabetu s defekty kůže na nohou
- poškození nehtového lůžka nebo čistění lůžka je nutné se obrátit na pedikérku.



Pedikérka charity: pí. Kociánová tel. 731 646 920 nebo jiné pedikérky, které dochází do domácnosti:

např. Miroslava Blažková tel.776 004 345 (Bystřice pod Hostýnem), nebo Jarmila Svačinová tel. 731 467 906

Pomoc při základní péči o vlasy:

- poskytuje se v pracovní dny (základní provoz)
- vztahuje se na stříhání, mytí, sušení a učesání vlasů (klienty DPS je možno obsloužit u nás v zařízení na ulici 6. května 1612 (9-15hod)
- ostatní úkony jako je barvení, trvalá a jiné, nejsou součástí služby a provádí je pouze kadeřnice. Objednávky na tel. čísle 731 646 915 (9-15 hod) nebo u jiných kadeřnic, které dochází do domácnosti.
např. Bílková Lenka tel. 725 392 891, Svačinová Anna 734 594 434 a jiné



Dovoz nebo donášku jídla (obědu):

Provozní doba rozvozu obědů: **9.30-12.30hod**

- strava se převáží v nerezovém jídlonosiči uloženém do termoboxu
- jídlonosič zapůjčujeme bezplatně oproti písemné dohodě
- zničený jídlonosič vinou klienta (s výjimkou prasklých plastových víček) je klient povinný nahradit částkou 500Kč
- stravu zajišťujeme z těchto jídelen: školní jídelna ZŠ Bratrství a jídelna při MŠ Radost na Schwaigrově náměstí a o víkendu z CPS Zahrada
- odhlašování a přihlašování stravy se provádí den předem
- záloha na stravné se hradí měsíc dopředu
- úkon zajišťujeme při pravidelném využívání činnosti (tj. např. 3 x týdně každý týden)



Předání jídlonosiče:

- předání probíhá vždy osobně
- klient předává jídlonosič řádně umytý a čistý
- klient má možnost zajistit mytí jídlonosičů naší službou
- jídlonosič je označen číslem

Běžný úklid a údržba domácnosti

- přesný popis činností viz. Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti:

- velký úklid provádíme pouze u klientů, kteří pravidelně využívají běžný úklid min. 1x měsíčně, poskytuje se v pracovní dny (základní provoz)
- velký úklid zahrnuje i zprostředkování úklidu
- **u úklidu neprovádíme:** tepování a čištění koberců, uklízení sklepů, půd, nebytových prostor (velká schodiště, verandy), hrabání listí, práce na zahradě, klepání koberců, stěhování a přemísťování nábytku, úklid po stavebních pracích v bytě, leštění skleněných předmětů.
- neprovádíme údržbu spotřebičů (v rámci úklidu se provádí výměna sáčku ve vysavači, vytření mikrovlnné trouby, vyčištění varné konvice, úklid myčky)
- odklizení sněhu je možné pouze v rozsahu bezpečného přístupu pracovníků do bytových prostor
- čisticí a úklidové prostředky zajišťuje klient

Praní a žehlení osobního, ložního prádla:

- pokud nemůžeme prát v domácnosti klienta, prádlo pereme u nás v zařízení
- příjem a výdej prádla v pracovní dny v čase 8-14 hod **po dohodě** na tel. čísle: 731 646 921
- znečištěné prádlo přebíráme v igelitové tašce nebo pytlí
- nemáme povinnost přijmout silně znečištěné nebo mokré prádlo (od výkalů, zvířecí srsti, plísně)
- samostatné mandlování neprovádíme



Donáška vody:

- poskytuje se i v době služby (tj. večer , víkendy a svátky)
- služba neposkytuje nádoby na vodu



Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení:

- poskytuje se i v době služby (tj.večer, víkendy a svátky)
- nejedná se o samostatné sklízení dřeva a uhlí.
- netopíme v kotli, který vyžaduje odbornou regulaci.
- klient je povinný předložit návod a platnou **revizi topné soustavy** (následně 1x ročně)



Běžný nákup a pochůzky, velký nákup:

Pochůzky-například:

vyzvednutí lékařského receptu v lékárně, pochůzky k lékaři a na úřady- např.- pošta, banka, soc.odbor, obecní úřad, úhrada stravného v jídelně, zajištění různých poplatků (daň, pes)

Běžný nákup:

- nákup, pochůzku lze spojit současně s dovozem obědů (v tomto případě se neúčtuje čas nezbytný)
- u nákupu klient předává písemný soupis položek, vhodnou peněženku a nákupní tašku
- pracovník přebírá a vrací fin.částku oproti podpisu, pracovník nepoužívá k nákupu platební kartu
- nákup alkoholu: max. 2 láhve na jeden pravidelný nákup
- hmotnost jedné nákupní tašky max. 10kg



Velký nákup:

- velký nákup se hradí za úkon
- jedná se o nákup nad 10 kg nebo ve 4 a více obchodech
- služba nenakupuje (nepřeváží) nábytek, zvířata, omamné látky a věci, které se nevejdou do osobního automobilu
- neprovádíme o víkendech a svátcích

Doprovázení dospělých

- poskytujeme v pracovní dny (základní provoz)



Základní sociální poradenství

- poskytuje ho **bezplatně** sociální pracovník
- v kanceláři v čase úředních hodin
- pracovní dny 8-15 hod (v domácnosti klienta)
- neposkytujeme o víkendech a svátcích

Kde služby poskytujeme ?

Ve vaší domácnosti ve městě

Bystřice pod Hostýnem a jeho částech: Bílavsko, Rychlov, Sovadina, Hlinsko pod Hostýnem a v obcích Brusné, Blazice, Chomýž, Chvalčov, Komárno, Loukov a Libosváry, Mrlínek, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Rusava, Slavkov pod Hostýnem, Vítonice.

V jakém čase službu poskytujeme ?

Pracovní dny: základní provoz: 6.00-15.30hod
služba: 15.30-22.00hod*

Víkendy, svátky: služba: 6.00-22.00hod *

*(začátek poslední návštěvy nejpozději ve 21 hod)

Kdy mi může být služba poskytována ?

Konkrétní čas si klient sjedná s poskytovatelem při sjednávání služby v individuálním plánu.

Co dělat, když potřebuji změnit čas služby?

Změnu je nutné dohodnout nejpozději do středy předcházející týdnu, v němž má být služba poskytnuta. Pokud bude požadavek nahlášen později, nemusí být požadavku z provozních důvodů vyhověno. Službu je možné odhlásit den předem. Pokud službu zrušíte na místě po příjezdu pracovníka, bude vám naúčtován čas nezbytný k zajištění činnosti.

Jak se stanu klientem služby ?

- zájemce o službu podá žádost a stává se žadatelem
- k podané žádosti se služba vyjádří do tří pracovních dnů a s žadatelem je sjednaná schůzka
- jednání s žadatelem včetně uzavření písemné smlouvy proběhne max. do 14 dnů od podání žádosti
- poskytovatel může žadatele o službu odmítnout pouze z těchto zákonných důvodů:
 - a) žadatel nespadá do cílové skupiny
 - b) služba má plnou kapacitu (žadatel je zařazen do pořadníku)



- c) žadateli byla vypovězena v průběhu 6 měsíců od podání žádosti smlouva z důvodu jejího porušování
- naše služba nenahrazuje veřejně dostupné zdroje jako je veřejná prádelna, kadeřnictví, rozvážková služba apod.

Jak služba probíhá ?

- služba může být poskytována ihned po uzavření smlouvy oběma stranami
- poskytování služby vychází z potřeb klienta, služba se poskytuje plánovaně na základě písemně s klientem vytvořeného Individuálního plánu
- o plánování, poskytování a vyhodnocování služby se vede písemná dokumentace
- čas, kdy pracovník plánuje s klientem službu, se nehradí
- pracovníci se při poskytování služby s ohledem na provoz služby střídají
- nemůžeme poskytnout službu na zavolání telefonem: neposkytneme službu, která není naplánovaná)

Dokumentace klienta:

Nutné údaje k poskytnutí služby:

- jméno, příjmení, adresa, datum narození

Nepovinné údaje, které služba v závislosti na rozsahu a způsobu poskytování služby zjišťuje:

- telefonický kontakt (slouží k usnadnění komunikace ohledně průběhu služby)



- **kontaktní osoby** (uvedení kontaktní osoby je výhodou pro koordinaci poskytované služby), klient určuje situace, kdy se můžeme v případě potřeby na tyto kontaktní osoby obrátit. Např. úhrada služby, zajištění pomůcek, rizika při výkonu služby, spolupráce při výkonu, zapojení osoby do plánování služby, odhlašování služby, zapůjčení klíčů od bytu, vrácení pomůcek, ohrožení zdraví klienta, apod.)
- **vymezení rizik při výkonu služby** (předcházení jejich vzniku a minimalizace rizika při poskytování služeb např. při manipulaci s klientem, pohybové omezení...)
- **postup při vzniku krizové situace** (klient určuje jak správně situaci řešit a na koho se můžeme obrátit)
- **přítomnost zvířete v bytě** (bezpečnost pracovníků)
- **možnost přítomnosti jiných osob včetně praktikantů při výkonu služby** (ochrana práv klienta)
- **informace k poskytovaným činnostem** uložení pomůcek, přístup do prostor (skříně apod.) uzávěr vody, pojistky, vynášení odpadu, toaletního křesla, manipulace se spotřebiči, s vodovodními kohouty, podmínky vstupu do bytu apod., (pracovníci při činnosti postupují jednotně)
- **v rámci základního poradenství:** informace k příspěvku na péči atd.
- **další informace, které považuje klient za důležité** (oslovování jeho osoby, jeho zdravotní stav, jméno lékaře, typ diety apod.)

Nakládání s dokumentací

- dokumentace je vedena v písemné i PC podobě je uložena v uzamykatelných skříních, v elektronické podobě v PC pod heslem
- služba předává údaje v rámci vykazování dat pro MPSV, Zlínský kraj a obce
- pracovníci nepředávají údaje třetím osobám (včetně dalších služeb charity) bez souhlasu klienta, pracovníci jsou vázání mlčenlivostí a to i po ukončení pracovního poměru.

Jak se služba vyúčtuje a zaplatí?

Obsah a dobu návštěvy včetně času nezbytného, pracovníci zaznamenávají do „Karty klienta“.

Zaznamenává se skutečný čas strávený činnostmi.

Karta klienta zpravidla zůstává v bytě klienta.

Podepsáním „Karty“ na konci měsíce klient souhlasí s jejím obsahem a karta je předána ke

zpracování pro vyúčtování služeb.

V případě, kdy probíhá současně dovoz obědů a poskytování péče, klient nehradí čas nezbytný k zajištění činnosti.

Klient nehradí čas, kdy pracovník s klientem plánuje službu (tj. vyhodnocení, doplňování a tvorba Individuálního plánu)

Platba může probíhat hotově i bezhotovostně. Službu může hradit jiná, klientem zvolená osoba.

Osobám, které splňují podmínky uvedené v § 75 zákona č.108/2006 Sb. je poskytována služba bezplatně.



Klíče od bytu

- klíč se předává oproti podpisu klienta
- uvádí se počet a druh klíčů, které zapůjčuje a osoba, které si klíče mohou vrátit
- klíče jsou označeny kódem a zabezpečeny v trezorku
- pracovník se nesmí zdržovat v prázdném bytě
- poskytovatel nesmí množit klíče bez písemného svolení klienta



Jaké mají obě strany práva a povinnosti ?



Práva klienta

- právo na soukromí, vlastní názor, náboženské vyznání
- právo nahlížet do své dokumentace
- právo vyjadřovat svá přání a připomínky,
- právo si stěžovat podávat stížnost na poskytování služby
- právo žádat změnu rozsahu služeb
- právo na důstojné zacházení, individuální přístup
- právo žádat o změnu klíčového pracovníka
- právo na přiměřené riziko (související např. se životním stylem klienta – nedodržování dietních zásad apod.)

Povinnosti klienta

- podílet se a spolupracovat na řešení své nepříznivé situace
- uhradit odebrané služby
- ohlásit pracovníkům infekční onemocnění kvůli zajištění potřebných ochranných pomůcek
- zabezpečit domácí zvířata, která by mohla ohrozit průběh služby
- udávat pravdivé a přesné informace týkající se výkonu služby, informovat o specifických situacích, které se u něho vyskytují a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích
- nahlásit přerušeni čerpání služby



- zajistit pomůcky k výkonu služby (lůžko, nákupní taška, peněženka, úklidové prostředky, pomůcky k hygieně, čisté prádlo, nádobu na vodu)
- vystupovat k pracovníkům tak, aby nebyla porušována lidská důstojnost

Práva poskytovatele

- poskytovatel může klientovi dočasně omezit služby, snížit rozsah nebo ukončit smlouvu v případě zlepšení jeho životní situace
- ukončit Smlouvu pro neplnění povinností klienta
- přerušit výkon služby z důvodu ohrožující zdraví nebo život pracovníka do jejich odstranění (přítomnost parazitů, hmyzu, hlodavců nebo plísňe, přístup do bytu, hygienicky nepřijatelné prostředí, statika domu apod.)
- přerušit výkon služby z důvodu zneklidňujícího prostředí (nevhodné chování klienta, různé formy obtěžování pracovníka)
- z provozních důvodů (kalamita, nedostatek pracovníků při epidemiích...) změnit po dohodě s klientem rozsah i čas poskytované služby
- pracovníci nemají povinnost provádět úkony jinak než dohodnutým způsobem



Povinnosti poskytovatele

- s klientem službu plánovat dle jeho individuálních potřeb a přání
- zabezpečit ochranu osobních údajů klienta a zachování mlčenlivosti
- poskytovat sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem o sociálních službách ve smyslu prováděcích předpisů
- respektovat názor a vyznání klienta, zachovávat úctu
- přijímat a vyřizovat stížnosti a připomínky klienta včetně opakované stížnosti
- přizpůsobit dokumentaci jeho schopnostem
- se zapůjčenými klíči klienta zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití
- bez souhlasu klienta neposkytovat osobní údaje dalším osobám
- při poskytování služby rodinným příslušníkům pracovníků, zachovávat stejné podmínky
- seznámit klienta s havarijními situacemi a předat brožurku **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE PRO KLIENTA** (brožura popisuje nejčastěji situace u klienta)
- ve lhůtě stanovené ve smlouvě informovat klienty o změnách ceníku a vnitřních pravidel

Jak může být smlouva o poskytování služby ukončena?

Ze strany klienta

- klient žádá ústní nebo písemnou formou, bez udání důvodů
- smlouva je ukončena písemným ukončením smlouvy

Ze strany poskytovatele

- závažné porušení povinností klienta služby (např. neplacení úhrad) nebo pro opakovaná (2x) porušení povinností klienta,
- jestliže klient nevyužije výkony pečovatelské služby déle než 3 měsíců
- klient na základě sociálního šetření již nesplňuje podmínky pro poskytování CHPS – nespadá do cílové skupiny,
- závažné organizační důvody – např. omezení či zrušení služby z důvodu nedostatku finančních prostředků k zajištění služby

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem je 30 dnů. Při porušení smluvních podmínek, Vnitřních pravidel ze strany klienta je klient 2x písemně upozorněn, pokud nenastane změna je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit.

Jak a komu si můžu na poskytování služby stěžovat ?

Stížnost může podat klient nebo jím zvolený zástupce (opatrovník, příbuzný, známý....) nebo jakákoliv jiná osoba stěžující si na kvalitu a způsob poskytování CHPS- charitní pečovatelské služby.



Služba rozlišuje pojem: **stížnost, připomínka a podnět.**

STÍŽNOST:

Vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby.
O stížnost jde vždy, jedná-li se o porušení práv klienta nebo povinností poskytovatele

PODŇETY A PŘIPOMÍNKY:

Návrh či podnět směřovaný ke zlepšení poskytované služby, formou připomínky může být vznesena i pochvala (na připomínky a podněty služba neodpovídá)

Stížnost lze podat:

a) ústně

- kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby
- telefonem: pečovatelská služba 573 378 296, vedoucí střediska tel. 775 635 014, ředitel 573 381 437, 731 646 911

- osobně v kanceláři pečovatelské služby
- v sídle charity: ul. 6. května 1612 (2.patro) v Bystřici pod Hostýnem

b) písemně

- dopisem:



- zaslat na adresu pečovatelské služby: 6.května 1071, 768 61 Bystřice pod Hostýnem
- vhodit do schránky důvěry u pečovatelské služby (viz foto zde)
- sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci
- zápisem přímo do Knihy stížností na pečovatelské službě
- e-mailem info@bystriceph.charita.cz



c) anonymně: za anonymní stížnost je považována taková, kde není uveden žádný kontakt na stěžovatele, neobsahuje vulgarismy a urážky. Anonymní stížnost lze podat písemnou formou (viz. výše bod b.)
Prostřednictvím dotazníku spokojenosti mohou klienti podávat podněty a připomínky.

Lhůty pro vyřízení stížnosti:

- stížnost se řeší v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od podání stížnosti
- řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno po 30 dnech od nalezení stížnosti po dobu 14 dnů u schránky důvěry.

Stížnost vyřizuje:

- vedoucí pečovatelské služby nebo v zastoupení pověřený pracovník
- stížnost proti vedoucí CHPS vyřizuje ředitel charity

Schránka důvěry

- je umístěna u vchodu pečovatelské služby (viz . foto výše)
- je 1x týdně vybírána za účasti dvou osob

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

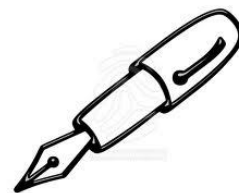
- Ředitele charity: Ing. Pavel Pilmajer, tel: 731 646 911
6. května 1612, 768 61 Bystřice pod Hostýnem
- Sociální odbor Města Bystřice p. H.: Mgr. Marcela Vegrachtová tel.573 501 980, Masarykovo náměstí 137
768 61 Bystřice pod Hostýnem
- Krajský úřadu ve Zlíně: Odbor sociálních věcí,
tel. 577 043 111 třída Tomáše Bati, 761 90 Zlín
- Ochránce veřejných práv: Údolní 39,602 00 Brno
email: podatelna@ochrance.cz

Úřední hodiny pečovatelské služby:

V pracovní dny: 8.00-9.00 hod

Středa odpoledne: 12.30-15.30hod

Po dohodě: 7.00-15.30hod v pracovní dny



Telefonický kontakt:

Pracovní dny: 7.30-15.00 hod

Kancelář: **573 378 296**



Vedoucí: **Bucková Marketa, tel. 775 635 014**

marketa.buckova@bystriceph.charita.cz

Sociální pracovnice: **Mgr.Žůrková Lenka**

tel.734 435 020

Mikšánková Angela, Dis.

tel.777 763 775

Email:

info@bystriceph.charita.cz

Web:

www.bystriceph.charita.cz



v Bystřici pod Hostýnem

Marketa Bucková

vedoucí pečovatelské služby