



# Senior centrum UH

příspěvková organizace

Pečovatelská služba

Kollárova 1243, 686 01 Uherské Hradiště

Email: [penzion1.uh@seznam.cz](mailto:penzion1.uh@seznam.cz), [penzion2.uh@seznam.cz](mailto:penzion2.uh@seznam.cz),

Telefon: 572 520 110, 572 520 141

[www.seniorcentrumuh.cz](http://www.seniorcentrumuh.cz)

## Vnitřní pravidla pečovatelské služby

Smyslem pravidel pečovatelské služby, kterou zajišťuje pečovatelská služba Senior centrum UH, p.o. a jsou v souladu s platnou legislativou a snaží se popsat, vzájemné vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby a definovat jejich vzájemná práva a povinnosti v průběhu poskytování. Tento materiál se předá vždy uživateli při podpisu smlouvy.

### **1. Průběh poskytování pečovatelské služby**

Zahájení poskytování pečovatelské služby předchází podání Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby. Dojde-li k vzájemné dohodě o budoucím poskytnutí sociální služby, je před zahájením uzavřena Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v dohodnutém čase, dle individuálních potřeb uživatele, které jsou zaznamenány v individuálním plánu.

### **2. Vykazování provedené péče:**

Evidence provedené péče probíhá pomocí tzv. čteček. Každý uživatel obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelská služba k dispozici v domácnosti uživatele pro evidenci provedených dílčích úkonů. Fotokopii Výkazu péče lze na požádání obdržet společně s měsíčním vyúčtováním.

Úhrady jsou prováděny dle Smlouvy.

Způsob jakým pracovníci provádějí jednotlivé úkony je popsán v metodickém pokynu „Metodika pracovních postupů pečovatelské služby“ zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.

### **3. Metodika některých základních a fakultativních úkonů v pečovatelské službě**

Pokud má uživatel provádění některých úkonů uvedeno jako nepravidelné (dle potřeb), je uživatel povinen projevit zájem o jejich provedení alespoň s několika denním předstihem (minimálně 3 dny) tak, aby pracovníci služby byli schopni činnosti zahrnout do svého pracovního harmonogramu.

Operativně se řeší bezodkladné záležitosti, vždy s ohledem na kapacitní možnosti poskytovatele.

Při nedostatečné kapacitě pracovníků je nabídnut další možný termín.

#### Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkon v domácnosti uživatele lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování uživatele. Vždy je brán zřetel na zajištění bezpečnosti uživatele i pracovníka. U zcela imobilních osob musí být přítomna další osoba (druhá pečovatelka). Hygienické potřeby dodává uživatel.

#### Běžný úklid a údržba domácnosti

Úkon zahrnuje dílčí činnosti běžné péče o domácnost. Mycí a čisticí prostředky, zajišťuje uživatel. Úklid je prováděn pouze v místnostech, které uživatel sám využívá, nezahrnuje úklid místností jiných členů domácnosti, kterým pečovatelská služba není poskytována.

**Velký úklid se provádí uživatelům, kteří využívají pravidelně dopomoc s běžným úklidem a dále pak při volné kapacitě pečovatelské služby vždy po předběžné domluvě. Mytí oken pečovatelská služba neprovádí.**

Pečovatelská služba může uživateli v případě potřeby zajistit kontakt, na komerční úklidové firmy.

Smlouva pouze na zajištění velkého úklidu se neuzavírá.

#### Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy

Úkon zahrnuje praní, sušení, žehlení prádla ložního i osobního. Prádlo je tříděno podle druhu a každý druh je vložen do pračky zvlášť. V jedné náplni pračky je prádlo jen jednoho uživatele. Prací prostředky i aviváž zajišťuje pečovatelská služba. Prostředky na škrobení prádla nejsou považovány za běžnou součást

úkonu a dodává je uživatel. Lhůta od převzetí do vydání prádla je obvykle do 10 dní.

#### Dohled nad uživatelem

Úkon představuje kontrolu uživatele osobní návštěvou pečovatelky, zjištění potřeb a konzultace požadavků. Jedná se o pomoc a podporu nad rámec základních poskytovaných úkonů. Úkon zahrnuje dohled nad požitím léků, přičemž pracovníci služby sami léky nepodávají, na jejich užití pouze dohlížejí. Dávkování léků do dávkovače si musí uživatel zajistit rodinou nebo u domácí zdravotní péče.

Dále zahrnuje dohled pečovatelky nad denním režimem uživatele a jeho bezpečí. Pečovatelka během dohledu nezasahuje do chodu domácnosti.

#### Běžné nákupy a pochůzky

Nákupy - nákup jídla, hygienických potřeb, apod. Pečovatelka nakupuje zboží z finančních prostředků uživatele, které uživatel před nákupem pečovatelce předá. Uživatel má před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb). Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. V případě, že během jedné cesty je nakupováno více uživatelům, je každému pečovatelský úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

Pochůzky - vyzvednutí léků v lékárně, předpisů na léky u lékaře, platby v peněžních ústavech, atd.

#### **4. Doba poskytování služby:**

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno dnem uvedeným ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Frekvence a rozsah služeb vychází z individuálních potřeb uživatele a jsou uvedeny v Individuálním plánu uživatele a v následujících aktualizacích. Nutné je také brát ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele.

Provozní doba pečovatelské služby: pondělí – neděle od 7.00 do 19.00 hodin.

#### **5. Změny v poskytování pečovatelské služby:**

Pokud uživatel odjíždí na delší dobu mimo bydliště je povinen informovat pečovatelku nebo sociální pracovníci o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování PS, a to osobně nebo telefonicky na číslech, která jsou uvedena na konci těchto pravidel. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit

přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem.

**V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se k uživateli dostaví a ten není přítomen, je uživateli naúčtován daný úkon v délce trvání 15 minut.**

Výjimka je v případě, že návštěva není provedena z důvodu akutního zhoršení zdravotního stavu a odvozu uživatele např. do nemocnice.

Plánované zrušení termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hodin téhož dne

Každý uživatel má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého Individuálního plánu, tj. čas, četnost a rozsah doposud sjednaných úkonů. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám uživatele nebo kapacitním, provozním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovnice s uživatelem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

Změna pečovatelky – z provozních důvodů může dojít ke změně pečovatelky, vždy je podána informace před plánovanou změnou, v případě akutních situací je změna pečovatelky neohlášená (nemoc pečovatelky).

## **6. Finanční hotovost na nákupy:**

Pokud uživatel požaduje nákup, kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem. Po provedení úkonu se neprodleně provede vyúčtování hotovosti (účtenka) nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou uživatele.

## **7. Platby za poskytnutou pečovatelskou službu:**

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytnuta. Předpis platby je uživateli předán a je zde uveden přesný rozpis úkonů. Tento předpis je uživateli předán do 10. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce. Uživatel je povinen platit úhradu zpětně a to do 5. pracovního dne po dni, kdy Poskytovatel předložil uživateli Předpis platby.

O určeném dni výběru je uživatel informován písemně na nástěnce Domu s pečovatelskou službou, nebo na Domě s chráněnými byty. Tato platba proběhne hotovostně v kanceláři ekonomky, nebo v kanceláři pečovatelské služby. Pokud se jedná o domácnosti mimo tyto domy, bude výběr provádět pověřený zaměstnanec Poskytovatele v místě bydliště uživatele.

Je možné také platit přes bankovní účet. Veškeré platební údaje jsou v přehledu vyúčtování, nebo na stvrzence.

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

## **8. Kontaktní osoby:**

Žadatel/uživatel služby uvede při sjednávání péče alespoň jednu kontaktní osobu, tzn. kontaktní osobu nebo osobu blízkou, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, dále pak v případě, že uživatel neotvírá nebo uživatel je v ohrožení života.

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že uživatel je hospitalizován nebo péče je náhle ukončena a to k vyrovnaní pohledávek a popř. vrácení klíčů. Klíče budou předány osobě, kterou uvede uživatel.

## **9. Řešení krizových situací a informace o zdravotním stavu:**

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo v případě ohrožení života může pracovník v sociálních službách, sociální pracovníce poskytnout lékařii nebo posádce rychlé záchranné služby základní informace o uživateli.

V případě, že uživatel neotvírá a pečovatelka má podezření, že by uživatel mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, je vznesen dotaz na nemocnici, jestli není hospitalizován. Pokud se neprokáže, že uživatel je hospitalizován a nedá se stále spojit s kontaktní osobou, pak je tato situace nahlášena složkám záchranného systému. Uživatel si je vědom, že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí a tak i poškození jeho majetku. Proto je v zájmu uživatele hlásit případnou nepřítomnost, nebo změnu telefonních čísel.

Uživatel je ohrožen na zdraví nebo na životě – pečovatelka vyhodnotí situaci o závažnosti zdravotního stavu, určí, zda prvně poskytne první pomoc a pak informuje ošetřujícího lékaře nebo naopak ihned zavolá rychlou zdravotní službu (dále jen RZS). O svém rozhodnutí zavolat RZS informuje uživatele a vysvětlí mu důvody. Jestliže uživatel nesouhlasí se zavoláním RZS, ale jeho stav to vyžaduje, je v tomto případě „Hodnota lidského života nad hodnotou porušení práv uživatele. Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby případně sociální pracovníci. Do příjezdu pomoci se snaží stav uživatele stabilizovat.

Uživatel není ohrožen na zdraví nebo na životě – pečovatelka dohodne další možnou podporu uživatele nabídkou dočasného rozšíření služby, informuje ošetřujícího lékaře, zajistí následnou kontrolu, pokud je potřeba.

## 10. Zabezpečení přístupu:

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky pečovatelské služby bezpečný přístup do domu, bytu a zajistit bezpečí po dobu poskytování služby (například zavřít zuřivé zvíře).

Je-li potřeba při poskytování služby vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Klíče jsou předány na základě „Předávajícího protokolu“. Klíče jsou uloženy v kanceláři sociální pracovnice, odkud jsou vydány pečovateli k poskytnutí služby. Pokud uživatel není delší dobu přítomen (např. z důvodu hospitalizace) je uživateli nebo kontaktní osobě klíč vrácen, není-li to možné, je klíč sociálním pracovníkem uložen do trezoru. Dojde-li k situaci, že je náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pracovníka a klíč nelze uživateli vrátit, je pracovník povinen po řádném uzamčení bytu klíč předat sociálnímu pracovníkovi k uložení do trezoru pečovatelské služby.

## 11. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby:

Stížnosti jsou oprávněni podávat všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci i osoby jednající v zájmu uživatele.

Stížnost lze podat

- osobně (sociální pracovnice, nebo vedoucí pečovatelské služby stížnost sepíše)
- písemně (poštou nebo na e-mailovou adresu: [penzion2.uh@seznam.cz](mailto:penzion2.uh@seznam.cz))
- telefonicky
- anonymně

Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky „stížnosti a připomínky“, které jsou umístěny na viditelných místech na našich zařízeních:

- DPS Penzion Kollárova 1243, Uherské Hradiště
- DPS Rostislavova 488, Uherské Hradiště
- DChB Štefánkova 1282-4, Uherské Hradiště
- DPS Na Návsi 114, Jarošov

Poskytovatel stížnosti eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informuje žadatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěskách (nástěnky v našich zařízeních).

Na nástěnkách zařízení jsou i informace, kde si mohou uživatelé pečovatelských služeb stěžovat, v případě, že si budou myslet, že jejich žádost nebyla řádně posouzena.

Pověřenými osobami v podání a vyřizování stížností jsou sociální pracovnice a vedoucí pečovatelské služby.

Další informace ohledně podávání stížností je uveden v **„Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální**

**služby.**“ Tyto pravidla jsou na nástěnkách DPS, DCHB, nebo je možné si je vyžádat u sociální pracovnice.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby.

## **12. Ochrana osobních údajů:**

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Po ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby se s informacemi nakládá dle archivačního a skartačního řádu.

### **Kontakty:**

Název: Senior centrum UH, p.o.,

Adresa: Kollárova 1243, 686 01 Uherské Hradiště

Telefonní kontakty: 572 520 110, 572 520 141, 725 720 049

Email: [penzion1@seznam.cz](mailto:penzion1@seznam.cz), [penzion2.uh@seznam.cz](mailto:penzion2.uh@seznam.cz)

**Pravidla jsou platná od 4. 1. 2021**