

Pečovatelská služba Toužim

Malé náměstí 468, 364 01 Toužim

PRŮVODCE POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

OBSAH:

1. KDO JSME	1
2. JAK TO FUNGUJE?	2
3. CO NABÍZÍME?	3
4. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	6
5. POVINNOSTI KLIENTŮ PS.....	10
6. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY	10
7. PLATBA ZA SLUŽBY	10
8. KONTAKTNÍ ÚDAJE	11

1. KDO JSME

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v Domovech pro seniory.

Zřizovatelem Pečovatelské služby Toužim, je město Toužim. Pečovatelská služba Toužim, organizační složka města Toužim(dále PS) již dlouhá léta funguje jako jedna z možností v péči o seniory a tělesně postižené, kteří se nacházejí v situaci, kdy jim ubývá sil potřebných pro zajištění chodu své domácnosti a rádi by zůstali ve svém domově, ve svém městě na které jsou zvyklí, a které jim zajišťují nezbytnou jistotu a bezpečí.

Tato služba je poskytována klientům v jejich domácnostech na území města Toužim.

Poslání

Posláním Pečovatelství je poskytování terénní sociální služby a péče o osoby a jejich domácnost na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v domácím prostředí při zachování jejich soběstačnosti.

Cílová skupina

Klientem PS jsou:

1. senioři, tedy lidé, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, částečně samostatní, ale pro setrvání ve svém domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby
2. osoby se zdravotním postižením, jehož dopady je činí osobou závislou na pomoci jiné osoby

Zásady poskytování služeb

1. dodržování lidských práv a svobod
2. poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
3. naplňování Standardů kvality sociálních služeb
4. komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací o PS
5. partnerský smluvní vztah PS a klient
6. individuální přístup ke klientům PS, flexibilita
7. spolupráce s rodinou či blízkými klienta
8. profesionalita zaměstnanců PS, lidský přístup

2. JAK TO FUNGUJE?

Zájemci o využívání našich služeb nás mohou kontaktovat osobně, telefonicky nebo písemně (např. e-mailem). Pokud patří žadatel do naší cílové skupiny (senior, zdravotně postižený...), navštíví vedoucí PS společně se sociální pracovnící (popř. i pracovníkem přímé péče) žadatele v jeho domácnosti a podají mu základní informace o naší službě. Sociální pracovníce poté provede sociální šetření (zmapuje situaci žadatele a posoudí soběstačnost žadatele). To vše probíhá formou rozhovoru. Žadatel je seznámen se způsobem a podmínkami poskytování služeb, jsou mu podány informace o nabízených službách, výši úhrady... Poté je s žadatelem sepsána Smlouva o poskytnutí PS.

Individuální plánování je princip poskytování sociální služby, kdy je služba každému klientovi „šita na míru“. Proto se před podepsáním Smlouvy o poskytnutí PS se žadatelem podrobně povídáme o podobě poskytované služby. Domlouváme se o tom, který den, v kolik hodin a na jak dlouho k němu přijde pečovatelka a s čím mu bude konkrétně nápomocna (např. pomoc s osobní hygienou, péčí o domácnost, donáškou stravy atd.). Klíčovým prvkem individuálního přístupu je definování žádoucí změny (chci a potřebuji mít uklizený byt, potřebuji teplý oběd... na což vlastními silami nestačím...) a následná konkretizace termínů a úkolů naší služby.

Individuální plán péče je písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. Individuální plán se pravidelně 2krát za rok vyhodnocuje. Během poskytování pečovatelské služby zapisuje klíčový pracovník (pečovatelka) do IP klienta průběžně (minimálně 1krát za 3 měsíce provádí záznam z poskytování služby) informace o naplňování a průběhu plánování. Vyhodnocení se neprovádí jen pravidelně tak, jak je výše uvedeno, ale dále dle potřeby ze strany klienta nebo poskytovatele. Při této aktualizaci se hodnotí prozatím poskytnutá péče, spokojenost/nespokojenost se službou, potřeby klienta, případné úpravy Individuálního plánu péče, vyjasnění dalších náležitostí dle potřeby.

Klíčový pracovník – pracovník přímé péče - pečovatelka poskytuje přímou péči u klienta a se souhlasem klienta spolupracuje s jeho rodinou, konzultuje poskytovanou péči, je v kontaktu s osobami blízkými (vše výhradně se souhlasem klienta). Pracovník zodpovídá za sestavení, realizaci a revizi Individuálního plánu a v nejkratším termínu reaguje na požadavky klienta při změně poskytovaných služeb (dodatky ke smlouvě o poskytování sociální služby) . Zpracovává podklady pro měsíční vyúčtování služeb, ty předá vedoucí PS, která zpracuje vyúčtování včetně dokladů pro platbu za služby a předá zpět pečovatelce. Vedoucí PS poté zkontroluje přijaté platby za poskytnutou PS.

3. CO NABÍZÍME?

POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ:

☐ *Pomoc a podpora při podávání jídla a pití*

Cílem je zajistit přísun potravy a pití klientovi, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě klienta.

☐ *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek*

Jedná se o pomoc při oblékání (např. převlékání z nočního prádla do denního, oblékání při pomoci u hygieny, oblékání před odchodem z domácnosti aj.) a svlékání včetně speciálních pomůcek dle jeho potřeb (bandáž, ortéza, korzet, navlečení elastických punčoch, výměna inkontinenční pomůcky...).

☐ *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík*

Tento úkon zahrnuje pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík dle přání a potřeb klienta.

U částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík, přesun klienta z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko.

U úplně imobilního klienta - je úkon poskytován pomocí zvedáku (pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem) nebo za pomoci druhé osoby (druhé pečovatelky, rodinného příslušníka apod.). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

☐ *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru*

Cílem je zajistit klientovi pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.

Úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě (z jedné místnosti do druhé, např. na WC apod.) nebo po domě (doprovod ke schránce, do sklepa aj.) formou přímého doprovodu (klient se pečovatelky drží, pečovatelka klienta podpírá), nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky).

☐ *Pomoc při úkonech osobní hygieny*

U chodícího klienta dle jeho přání – pečovatelka jej doprovodí do koupelny, pomůže mu se svlékáním, podává mu hygienické pomůcky, podle potřeby a požadavku pomůže s omytím špatně dostupných míst, pomůže s utíráním, na přání klienta promaže tělo krémem, pomáhá s oblékáním, česáním, asistuje při provádění péče o ústní hygienu, vyprovodí klienta z koupelny.

U klienta trvale upoutaného na lůžko – pečovatelka provádí mytí nebo koupel na lůžku. Podle přání klienta pečovatelka promaže tělo krémem, příp. ošetří citlivá nebo bolestivá místa.

□ **Pomoc při použití WC**

Tímto úkonem se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhot nebo vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

□ **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů vlastními prostředky klienta a ostříhání nehtů na ruce a nohy včetně čištění, pokud toto nevyžaduje odbornou péči (pedikúru).

□ **Dovoz teplého oběda**

Je zajištěn dle platných hygienických norem. Oběd se donáší pouze v termoboxích. Za čistotu nádob (jídlonosičů) zodpovídá klient. Pokud není schopen klient čistotu nádob zajistit, lze si tuto službu objednat u PS.

Roznáška stravy je prováděna v době od 10:00 hod. do 12:00 hod. Strava je určena k okamžité spotřebě. Oběd klientovi osobně předá pečovatelka, nelze jej ponechat za dveřmi. Klient je povinen oznámit PS, že nemůže z vážných důvodů oběd převzít osobně (např. návštěva lékaře). V takovém případě lze dohodnout zanechání stravy u osoby, kterou si klient určí (např. soused) nebo mu ho předat v jiný předem smluvený čas.

Klient si vybírá stravu (obědy) dle jídelníčku sám nebo dle jeho přání nebo potřeb za asistence a pomoci pečovatelky..

□ **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Cílem je zajistit pomoc při ohřátí a podání jídla nebo při přípravě studeného jídla z hotových pokrmů. Do tohoto úkonu spadá i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel (např. míchaná vajíčka, krupicová kaše atd.).

□ **Příprava a podání jídla a pití**

Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, případně naporcování, příprava svačiny či večeře. S tímto úkonem souvisí i umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek, pokud tento úkon klient nezvládne vlastními silami.

□ **Běžný úklid + velký úklid**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese.

Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové či deratizační služby. Poté již PS udržuje byt uklizený. Pečovatelka provádí tento úkon pouze v prostorách bytu, který obývá klient. K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem apod.

Běžný úklid zahrnuje: zametení a na vlhko vytržení místnosti s tvrdými plochami, vyluxování místnosti s koberci, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, umytí kuchyňské linky vně, umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků do kontejnerových nádob, převlékání ložního prádla, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti klienta, převlékání ložního prádla. Konkrétní činnosti běžného úklidu jsou předem dohodnuty před příchodem pečovatelky.

Velký úklid zahrnuje: setření prachu i z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytkových stěn a svítidel, zametení a na vlhko vytržení místnosti s tvrdými plochami, vyluxování místnosti s koberci, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, umytí dveří a nábytku, ošetření nábytku, naleštění PVC, umytí oken a rámu oken (úkon se neprovádí u oken zjevně rozbitých), umytí kuchyňské linky vně i uvnitř, umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadel, vany, sprchového koutu a příslušenství WC.

U velkého úklidu se jedná o sezónní úklid – velikonoční, jarní, vánoční, úklid po malování, příp. po výměně oken. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy.

Údržba domácích spotřebičů

Pečovatelka čistí domácí spotřebiče (např. chladničku, mrazničku) dle instrukcí výrobce či potřeb klienta.

Běžný nákup + velký nákup

Jedná se o nákup zboží běžné denní potřeby (pečivo, maso, uzeniny, pití atd.) a věcí osobní potřeby. Neprovádí se pro rodinné příslušníky.

Malý nákup: potraviny denní potřeby (pečivo, maso, uzeniny), hygienické prostředky, drobné předměty, tiskoviny (noviny, časopisy).

Velký nákup: oblečení, potraviny na delší časové období (balení minerálních vod apod.), domácí potřeby, potřeby pro domácí zvířata (krmení pro psy, kočky) aj. Maximální váha nákupu nesmí překročit 20 kg.

Klient si předem připraví sám nebo s pomocí pečovatelky seznam položek nákupu. Pečovatelka si převezme seznam požadovaného zboží k nákupu a předpokládanou finanční částku. Tuto předanou částku klient stvrdí svým podpisem. Pečovatelka nákup neuskutečňuje ze svých finančních prostředků. Po odevzdání nákupu klientovi provede pečovatelka vyúčtování dle účtenky z obchodu, vrátí klientovi zbylé finance.

Pochůzky

Pečovatelka zajišťuje pochůzky (např. zaplacení složenek či jiných poplatků na poštu, nebo na úřadech a jiných bankovních ústavech, vyzvednutí léků v lékárně apod.). Pochůzky jsou jasně a předem definované a nasmlouvané klientem.

Klient předá pečovatelce proti podpisu předpokládanou finanční částku. Při předání vyřízené pochůzky pečovatelka provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod, konverzace

PS zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb klienta, např. doprovod na úřady, do lékárny, na poštu, do banky, ke kadeřnici, na pedikúru, k lékaři apod.

Doprovod se poskytuje pěšky, sanitou nebo senior busem. Nelze vyžadovat po pečovatelce používání vlastního osobního auta klienta nebo auta v osobním vlastnictví pečovatelky či jiné osoby.

Základní sociální poradenství, psychická podpora:

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti umístění do Domovů pro seniory nebo jiných sociálních zařízení, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, zprostředkování jiných sociálních služeb aj. Tyto činnosti jsou poskytovány zdarma.

Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu?

a) účastníci odboje (zákon 255/1946 Sb.),

b) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,

c) osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích,

d) pozůstalí manželé (pozůstalé manželky) po osobách uvedených v písm. b) až d) starší 70let.

Uplatňuje-li klient právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tento nárok doložit originálem osvědčení.

4. **VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Ochrana práv klientů

Základní lidská práva klientů PS, stejně jako všech ostatních, jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmějí být pracovníky PS porušována. Zaměstnanci PS respektují názor a přání klienta, proto se nesnaží za něho rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s klientem.

Právo na soukromí

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech klientů. Proto musí všichni zaměstnanci PS dbát na právo soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:

Vstup do obydlí klienta - obydlí je nedotknutelné přirozené místo klienta, proto žádný pracovník nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. Služby PS nelze provádět v domácnosti bez přítomnosti klienta.

Úklid v domácnosti klienta – pečovatelka se domluví s klientem, na konkrétním obsahu úklidu, bez vyzvání klienta neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice apod.

Při osobní hygieně a ostatních úkonech péče o klienta - je třeba dbát na intimitu, soukromí a důstojnost klienta. Pečovatelka se s klientem vždy domluví na rozsahu pomoci a na postupu při jednotlivých úkonech.

Pečovatelka ctí právo na zachování důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti...

Pracovníci nehovoří s jinými klienty či nezainteresovanými osobami o situacích, které s klientem řešil, neponižuje klienta svými připomínkami ani nedává k „dobru“ postřehy ze života klienta.

Klient je osločován pane/paní a jeho příjmení. Při komunikaci je používáno výhradně vykaní.

Právo na ochranu osobních údajů

Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním či zneužíváním údajů o své osobě deklaruje **Listina základních práv a svobod**. Stejně problematiky se týká i zákon č. **101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**, ve znění pozdějších předpisů. Dne 25. 5. 2018 vstoupilo v platnost **Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů** z 27. 4. 2016. Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR je nejvíce uceleným souborem pravidel na ochranu dat na světě.

V oblasti ochrany údajů zůstává ve funkci i nadále Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ).

Od zájemců a klientů jsou zjišťovány pouze informace, které poskytovatel potřebuje k zajištění bezpečné služby. Informace jsou získávány z občanského průkazu, a jedná se o jméno a příjmení, datum narození a trvalou/současnou adresu. Údaje používá PS pouze pro vnitřní potřebu, pokud není smlouveno jinak.

Veškerá osobní a citlivá data klientů jsou uložena v PC a písemné dokumentaci, která je uložena v osobních spisech klientů, které jsou uzamčené.

Klienti mají právo nahlížet do své dokumentace vždy po předchozí domluvě. Toto právo mají i rodinní příslušníci, ale výhradně se souhlasem klienta.

Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Dokumentace obsahuje: platnou Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby a všechny případné dodatky vč. přílohy Sazebník úhrad PS, Individuální plán klienta pečovatelské služby, případné další dokumenty týkající se klienta (např. doklad o předání klíčů, osvědčení umožňující poskytování PS zdarma, dále pak dokumentace, obsahující rozhodnutí soudu o omezení svéprávnosti klienta a o ustanovení opatrovníka aj.).

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klient má plné právo vyjádřit svůj nesouhlas a podat ústní nebo písemnou stížnost související s poskytováním služby.

Stížnost může být podána: anonymně, klientem služby, jinou osobou (například zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká atd.), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou), ale také pracovníkem PS.

Stížnosti týkající se poskytovaných služeb, zaměstnanců, provozu apod. lze podat:

- vedoucí PS paní Soně Šimkové
- tajemníkovi MěÚ Toužim
- kterémukoliv jinému zaměstnanci PS Toužim

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele PS Toužim
- prostřednictvím pošty na adresu: Městský úřad Toužim, Sídliště 420, 364 01 Toužim
- e-mailem: touzim@touzim.cz

- vhozením do schránky (určené na stížnosti, připomínky apod.) služby umístěné v sídle PS

Ústní stížnost nebo telefonická stížnost může být podána, stejně jako u písemné stížnosti, kterémukoliv zaměstnanci PS, který má povinnost ji přijmout a předat svému vedoucímu. Ten následně provede se stěžovatelem zápis o přijaté stížnosti do „Knihy stížností“.

Kontakty:

Vedoucí PS: Soňa Šimková tel.: 354 224 509 email: sona.simkova@touzim.cz

Sociální pracovnice: Bc. Ivana Mikulová DiS. tel.: 354 224 506 email: ivana.mikulova@touzim.cz

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti:

1. Město Toužim (zřizovatel organizace), Sídliště 428, 364 20 Toužim, zde se může stěžovatel obrátit na tajemníka Městského úřadu Toužim (telefon 354 224 503)
2. Krajský úřad Karlovarského kraje
Odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary – Dvory (telefon 354 222 240)
3. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno (telefon 542 542 777)
4. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 – Smíchov (telefon 257 221 142)
5. Ministerstvo práce a soc. věcí, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2 (telefon 221 921 111)
6. Úřad práce, kontaktní pracoviště Karlovy Vary, Sociální služby, Závodní 385/98, 360 01 Karlovy Vary (telefon 950 125 511)
7. Asociace občanských poraden, Servisní centrum AOP, Sabinova 3, 130 00 Praha 3 (telefon 284 019 220)

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. Na anonymní stížnosti PS odpovídá formou otevřeného dopisu umístěného na webových stránkách PS (www.touzim.touzim.cz).

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby a nemají negativní vliv na poskytování služeb stěžovateli.

Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné služby

PS podporuje klienta ve využívání přirozených vztahových sítí (jako je rodina, přátelé, ostatní osoby blízké...). Snaží se tak předejít jeho závislosti na sociální službě. Podporuje klienta ve využívání dalších dostupných zdrojů (např. dovoz oběda z restauračního zařízení, volnočasové aktivity, kadeřnické služby, pedikúra apod.).

Místní a časová dostupnost služeb

Služba PS je poskytována v domácnosti klienta, kam personál PS dochází dle nastaveného individuálního plánu klienta PS ve smluvený čas a den. Pokud klient ví, že ve smluvenou dobu nebude v domácnosti přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit PS předem.

Nouzové situace při poskytování pečovatelské služby

Zhoršení zdravotního stavu klienta

Pokud pečovatelka zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta a je životu ohrožující, volá okamžitě záchrannou službu 155 a poskytuje první pomoc. Pokud záchranná služba odváží klienta k hospitalizaci, pečovatelka zkontroluje byt – zavřená okna, vypnutý plyn, netekoucí voda aj., a odchází společně se záchrannou službou z bytu klienta. Má-li pečovatelka k dispozici klíče od bytu (na základě písemného souhlasu), zamkne byt a klíč uloží do trezoru v PS. V případě, že PS nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá klientovi. O celé situaci informuje rodinného příslušníka nebo jinou osobu (kontaktní osobu klienta), pokud je uvedena v osobním spise klienta a tato osoba podepsala souhlas se zpracováním osobních údajů své osoby (souhlas musí být uložen ve spise klienta). Pokud jde o život neohrožující stav, nejedná se o nouzovou situaci, tak pečovatelka konzultuje vzniklou situaci s vedoucí PS. Ta následně rozhodne o dalším postupu - kontaktovat záchrannou službu 155 pečovatelkou nebo ošetřujícího lékaře klienta, či rodinné příslušníky apod.

Poranění nebo náhlá nevolnost klienta při poskytování úkonů péče o jeho osobu

Pokud dojde k drobnému poranění, ošetří vzniklé poranění pečovatelka.

V případě závažnějšího poranění (např. pád klienta apod.), poskytne pečovatelka první pomoc a zavolá záchrannou službu 155. Je-li klient odvážen k hospitalizaci a pečovatelka má k dispozici klíče od bytu (na základě písemného souhlasu), zamkne byt a klíč uloží do trezoru v PS. V případě, že PS nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá klientovi.

Následně pečovatelka neprodleně informuje vedoucí PS.

Situace, kdy je klient agresivní

Agresivní jednání, ohrožující zdraví pečovatelky, může být důvodem k ukončení smlouvy. Sociální pracovnice společně s vedoucí PS navštíví klienta v jeho domácnosti, kdy pomocí rozhovoru zjišťují příčiny agresivního chování klienta a upozorní klienta na možnost ukončit Smlouvu o poskytnutí služby ze strany PS popřípadě mu doporučí návštěvu praktického lékaře, který rozhodne o případné další odborné léčbě.

Obvinění zaměstnance z krádeže

Pokud klient obviní zaměstnance PS z krádeže, zaměstnanec oznámí tuto skutečnost vedoucí PS, která provede zápis do Knihy stížností.

Pokud se obvinění týká odcizení peněz nebo cenných předmětů, může podat oznámení na Policii ČR sám klient nebo o toto může kohokoliv požádat. Pokud tak neučiní, podá vedoucí PS oznámení na Policii ČR sama. Ostatní případy oznamuje Policii ČR podle výše eventuální škody a v návaznosti na další okolnosti. Vždy je každé obvinění z krádeže pečlivě prošetřeno a zadokumentováno.

Pokud PS spolupracuje s rodinou klienta při poskytování služby a klient dal PS souhlas s předáváním informací uvedeným osobám o průběhu poskytování PS, je s celou situací vedoucí PS nebo sociální pracovníci daná osoba seznámena.

Přechodný nedostatek pracovníků na sociálním úseku

Pokud dojde k náhlé absenci více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění), přechází PS na dočasně omezený či nouzový režim, kdy PS upřednostní poskytování služeb zajišťujících základní životní potřeby (např. donáška oběda, nákupy, hygienická péče apod.).

Výskyt infekčního onemocnění klienta

Pečovatelka situaci klienta konzultuje s vedoucí PS.

PS je povinna klientovi zajistit služby spojené s životními potřebami - nákup potravin, zajištění léků, donáška oběda, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou, kontakt s lékařem, přivolání lékaře.

Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. PS upozorňuje klienta o omezení služby do potvrzení lékařem o bezinfekčnosti.

Situace, kdy klient neotvírá svůj byt

Pokud je klientem nasmlouvaná péče a dotýčný klient nereaguje, neotevírá byt a pečovatelka nemá klíč, informuje vedoucí PS, která se pokusí telefonicky kontaktovat klienta. Pečovatelka se snaží získat informace o klientovi u sousedů (zda ho neviděli odcházet či zda jej neodvážela sanitka aj.). V případě, že se vedoucí PS nedovolá, v dalším kroku telefonicky kontaktuje rodinu klienta, případně jeho známé anebo i jiné osoby, na které klient předal PS kontakt a tyto osoby podepsaly souhlas se zpracováním osobních údajů. Pokud ani výše uvedené osoby nemají informace o klientovi, vedoucí PS telefonicky zjišťuje, zda není klient hospitalizován, případně získává informace od praktického lékaře klienta. Po vyčerpání všech možností, kontaktuje vedoucí PS Policii ČR, která je oprávněná otevřít byt. K tomuto kroku přistupuje PS jen v případě, že jsou skutečně vyčerpány všechny možnosti dohledání klienta. Pokud klient komunikuje, není schopen dojít ke dveřím a PS nemá klíče od bytu (případně je má, ale klientův klíč je v zámku z druhé strany), pečovatelka neprodleně kontaktuje vedoucí PS. Se souhlasem komunikujícího klienta je možné nechat byt otevřít zámečnickem popř. je přivolána RZS společně s hasiči, kteří byt otevřou a lékař klienta vyšetří. Pokud klient spolupráci odmítá, vedoucí PS telefonicky uvědomí rodinné příslušníky či jiné osoby, se kterými zkonzultuje další postup – rodina může přijet a byt otevřít, rodina dá souhlas k otevření bytu zámečnickem či jinou osobou aj.

Nakládání s penězi klientů

Pečovatelka si sama nikdy nebere peníze z míst, které jsou mimo dohled klienta (peněženka, krabička, šuplík...). Z těchto míst pečovatelka předměty, ve kterých jsou uloženy peníze, pouze přináší, pokud jí o to klient požádá. Peníze vydá a předává sám klient. V případě požádání pečovatelky klientem o donesení peněženky, krabičky atd., peníze z daného předmětu vydá též sám klient.

Povinností pečovatelky je předanou částku stvrdit svým podpisem.

Pečovatelka je povinna obdržené peníze vyúčtovat ve stejný den. Způsob vrácení: vyúčtování peněz, předání účtenky.

Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnancům PS je výslovně zakázáno přijmout od klienta či jiného rodinného příslušníka dary finančního či hmotného charakteru s výjimkou účasti na oslavě k životnímu jubileu klienta či akcích spojených s ukončením služby poskytované PS. V tomto případě je dovoleno přijmout nabídnuté pohoštění nebo pozornost drobného charakteru (např. čokoládu, bonboniéru, květinu). Tento přijatý dar je zapsán do „*Knihy přijatých darů*“.

Nakládání s klíči klientů

Klíče od bytu klienta jsou přebírány na přání klienta, nebo pokud je to nezbytně nutné pro poskytování služeb PS (z důvodu špatné pohyblivosti klienta). Klient pečovatelské službě stvrzuje v dokumentech: „*Prohlášení o úschově klíče, Prohlášení o zapůjčení klíče nebo Souhlas s používáním klíče od bytu*“ svým podpisem souhlas s tím, aby PS disponovala klíči od bytu. Tento dokument je uložen v osobní složce klienta. Klíče jsou uchovávány uzamčené v trezoru.

V případě vrácení klíčů klientovi v průběhu služby nebo po ukončení PS je vrácení klíčů stvrzeno podpisem klienta.

5. POVINNOSTI KLIENTŮ PS

- zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby (tyto podmínky vychází z popisu základních činností)
- informovat PS o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla)
- klient je povinen oznámit PS plánovanou nepřítomnost v době smluvené návštěvy pečovatelky (jinak jedná viz. Situace, kdy klient neotvírá svůj byt).
- umožnit přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajištění podmínek potřebných pro její výkon (zajištění čisticích prostředků, náčiní, funkčních a nezávadných elektrospotřebičů apod.)
- na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků PS (elektrospotřebiče aj.)
- oznámit PS případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta
- v době návštěvy pečovatelky mít zajištěného svého psa (uzavřen v jiné místnosti apod., pokud to je nutné)

6. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY

Ze strany klienta:

Klient může Smlouvu o poskytování PS vypovědět na vlastní žádost bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí 1 den ode dne doručení výpovědi poskytovateli.

Ze strany poskytovatele:

- odchodem klienta do ústavního, sociálního nebo zdravotnického zařízení (natrvalo)
- odmítá-li klient finanční plnění spojené s poskytováním PS
- chová-li se klient k pracovníkům PS způsobem ohrožujícím dobré mravy či způsobem agresivním, čímž je pracovník PS ohrožen na svém zdraví či pověsti
- přestěhováním klienta mimo terén působnosti PS
- pokud dojde k zániku poskytovatele

Poskytovatel jedná s klientem o nedodržování vnitřních pravidel upozorněním. Poskytovatel PS klienta upozorní na výpověď ze Smlouvy PS v případě, že pravidla bude i nadále porušovat.

Automaticky dochází k ukončení poskytování PS v případě úmrtí klienta.

7. PLATBA ZA SLUŽBY

Klient PS je povinen zaplatit úhradu za poskytované služby stanovenou v Sazebníku výše úhrad za úkony PS vydaného poskytovatelem, který tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Poskytovatel může v době trvání této smlouvy zvýšit výši úhrady za poskytované služby, maximálně však do výše stanovené obecně závazným předpisem. Tuto skutečnost je poskytovatel povinen oznámit klientovi nejméně 1 měsíc před účinností změny písemně i s novým Sazebníkem výše úhrad za úkony PS.

Úhrada se provádí:

Klient provádí platbu v hotovosti, prostřednictvím pověřeného pracovníka poskytovatele oproti stvrzence o platbě zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy mu bylo předloženo měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Klient provádí úhradu za úkony PS na základě skutečně odebraných služeb odsouhlasených klientem v denním záznamu a stvrzený vlastnoručním podpisem klienta.

Platbu lze provést též bezhotovostně zasláním peněz na základě příkazu k platbě na účet zřizovatele PS (město Toužim) nebo inkasem z účtu klienta. Tyto transakce klient provádí sám nebo osoba blízká či jiná, kterou si klient sám určí. Nikdy se nesmí jednat o transakci provedenou pracovníkem pečovatelské služby.

8. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Pečovatelská služba Toužim, organizační složka města Toužim

Malé náměstí 468,
364 01 Toužim

Úřední hodiny: pondělí až pátek
od 7,00 do 15,30 hodin (po dohodě i mimo úřední hodiny)

Poskytování přímé péče:

v pracovní dny *od 7,00 do 15,30 hodin*

v pracovní dny *od 15,30 do 22,00 hodin* – nezbytně nutné úkony po předchozí individuální domluvě
o víkendech a svátcích *od 7,00 do 22,00 hodin* – nezbytně nutné úkony po předchozí individuální domluvě

Kontakty:

vedoucí PS Soňa Šimková tel.: **354 224 509, 602 881 413**

středisko PS tel: **354 224 580**

pracovníci v přímé péči – pečovatelky: **731 133 544, 731 133 545**

email: sona.simkova@touzim.cz

internet: www.touzim.cz

V Toužimi dne: 20. 2. 2017

poslední aktualizace: 6. 2. 2019

Zpracovala: **Šimková Soňa** – vedoucí PS Toužim