

OBEC JOSEFŮV DŮL

Pečovatelská služba



Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

Úvodní ustanovení

Pečovatelská služba Josefův Důl (dále jen Poskytovatel) poskytuje terénní úkony pečovatelské služby občanům obce Josefův Důl a jeho částí: Dolní Maxov, Karlov a Antonínov, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci, mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, a nejsou schopni sami si zajistit osobní životní potřeby v plném rozsahu.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti (pomoc při zprostředkování podle situace uživatele), aby osoba, které je sociální služba poskytována, mohla takové služby využívat.

Poskytování pečovatelské služby

1. Rozsah činností a výše úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou stanoveny v Sazebníku služeb Pečovatelské služby Josefův Důl, který je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.
2. Pečovatelská služba je poskytována ve dnech:
Po – Pá 7:00 – 15:30
3. Pečovatelskou službu je možné žádat ústně, telefonicky, e-mailem či písemně. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, která je uzavřena na základě žádosti o poskytování pečovatelské služby Pečovatelskou službou Josefův Důl.

4. Zavedení pečovatelské služby je možné až po provedení sociálního šetření v domácnosti uživatele. Jednání se může zúčastnit i rodinný příslušník či jiná blízká osoba žadatele.
5. Rozsah a četnost úkonů poskytované služby jsou stanoveny po dohodě s uživatelem před uzavřením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, případně před její změnou.
6. Na základě smlouvy sestaví klíčová pečovatelka s uživatelem individuální plán, podle kterého budou služby probíhat a v němž je stanoven osobní cíl uživatele.
7. Klíčová pečovatelka, která bude službu poskytovat, se představí uživateli a představí i druhou pečovatelku, která ji bude v případě potřeby zastupovat.
8. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pečovatelek v jeho domácnosti, tak aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pečovatelek. Uživatel, který chová v domácnosti zvíře, je povinen předejít napadení zaměstnanců pečovatelské služby.
9. Agresivním osobám a osobám pod vlivem alkoholu nebudou služby poskytovány.

Změny v poskytování pečovatelské služby

1. Změna v rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provádějí uzavřením Dodatku ke smlouvě. Pokud žadatel požaduje služby, které nelze v daném období z kapacitních důvodů realizovat, je zařazen do pořadníku.
2. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den před začátkem poskytování této služby, a to nejpozději do 15:30 hodin (s výjimkou dovážky oběda – viz níže). Pokud tímto způsobem uživatel dohodnutou službu nezruší, bude mu účtována částka ve výši průměrné částky účtované za tento úkon.

Vykazování poskytované služby

K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel Výkaz úkonů uživatele, z jehož údajů se následně vyhotovují úhrady za poskytované služby. V tomto výkazu jsou zaznamenány druhy a časy provedených úkonů. Tento výkaz musí mít pečovatelka k dispozici, aby uživatel mohl správnost údajů stvrdit svým podpisem. Fotokopii výkazu s měsíčním vyúčtováním dle platného Sazebníku lze na požádání obdržet.

Úkony

Veškeré úkony, nastavené na základě stanoveného cíle a potřeby s uživatelem, jsou popsány v Individuálním plánu uživatele. Individuální plán je podle aktuální potřeby vyhodnocen a aktualizován.

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití; při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek - pomoc s volbou vhodného oblečení a obuvi; při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru - bezpečný pohyb po místnosti, otevření a zavření dveří; při přesunu na lůžko nebo vozík - změna polohy těla, posazení, manipulace s dekou a polštářem, podání věcí ze stolku, manipulace s polohovatelným lůžkem.

Pomoc při přípravě jídla a pití:

Příprava teplých nápojů, ohřívání stravy, podání jídla na talíř, porcování.

Pomoc při úkonech osobní hygieny:

Ranní hygiena, mytí během dne (rukou, obličejem atd.), vysmrkání se, mytí celého těla, sprchování, ošetření pokožky po sprchování, základní péče o vlasy a nehty s výjimkou péče o nehty, které potřebují ze zdravotních důvodů odborné ošetření. V tom případě je uživateli nabídnuta pomoc s vyhledáním profesionální pedikérky – manikérky. Pomoc při použití WC - toaletního křesla, výměna inkontinenčních pomůcek, vypuštění sběrného sáčku na moč.

Nákupy a pochůzky:

Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od uživatelů.

Záloha je poskytnuta na jednotlivý nákup předem a zároveň jsou dohodnuty položky nákupu. Po donesení nákupu pracovnice pečovatelské služby nákup uživateli vyúčtuje.

Za běžný nákup se považuje nákup do 5 položek a účtuje se spotřebovaný čas stvrzený podpisem ve výkazu. Stejným způsobem je počítána úhrada za vyzvednutí léků, pochůzka na poštu, Obecní úřad nebo na žádost uživatele pochůzka, která je uskutečněná mimo čas ostatních domluvených úkonů, např. k vyzvednutí zálohy a seznamu nákupu.

Velký nákup je realizován jednou týdně v nejbližší obci se supermarkety, v případě pořízení oblečení nebo spotřebiče v nejbližší obci, která disponuje nabídkou vhodné prodejny. Velký nákup je účtován pevnou částkou dle platného sazebníku bez měření spotřebovaného času.

Úklid:

Při úklidu jsou používány potřebné prostředky (vysavače, další elektrospotřebiče, čisticí prostředky...) z domácnosti uživatele.

Za běžný úklid je považováno: vynesení odpadkového koše, vysávání koberců, vytírání, utírání prachu, úklid koupelny včetně mytí vany, sprchového koutu a toalety, pomoc s udržením vnitřního pořádku v kuchyni včetně lednice a mrazničky. Běžný úklid je prováděn pouze v místnostech, které uživatel obývá. Na požadavek úklidu celého rodinného domu nebo chalupy bude uživateli doporučena profesionální úklidová agentura.

Velký úklid je možno provádět pouze v případech, kdy není ohroženo zdraví a bezpečnost pracovnice pečovatelské služby (vysoká okna, nepřístupné prostory apod.) a pokud má poskytovatel časové a personální kapacity potřebné k realizaci tohoto úkonu. Mytí oken je při časové a personální kapacitě pečovatelské služby realizováno maximálně ve dvou místnostech, které uživatel obývá při celkovém maximálním počtu 4 oken. V rodinných domech a chalupách s větším počtem oken bude uživateli doporučena profesionální agentura. Neprovádí se úklid po malování. Není-li možno velký úklid realizovat, je uživateli doporučena profesionální agentura.

Prádlo:

Prádlo si klíčová pečovatelka nebo její zástup převezme u uživatele přebrané v igelitové tašce. Prádlo každého uživatele se pere samostatně. Prádlo se zváží a uživatel záznam o váze stvrdí podpisem do Výkazu úkonů uživatele. Praní a žehlení prádla je účtováno podle platného sazebníku za kilogram. Cena je vždy přepočítána podle aktuální váhy daného prádla.

Doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět:

Doprovody k lékaři mimo obec Josefův Důl, to znamená Tanvald a Jablonec nad Nisou, zajišťuje klíčová pečovatelka nebo její zástup vozidlem Pečovatelské služby vždy po domluvě s uživatelem.

Doprovody do Liberce z časových a kapacitních důvodů není možné zajistit pečovatelkou. Po domluvě bude předán kontakt na službu, která odvozy zajišťuje.

Doprovody na úřady mimo obec Josefův Důl zajišťuje po domluvě sociální pracovnice.

Všechny doprovody mimo obec Josefův Důl jsou účtovány podle spotřebovaného času a ujetých kilometrů, od vyjetí ze stanoviště vozidla - Obecní úřad až po vrácení se vozidla zpět na své stanoviště. Čas i počet kilometrů je zaznamenán ve Výkazu úkonů uživatele, který stvrdí svým podpisem pravdivost údajů.

Termíny doprovodů je nutné hlásit minimálně týden předem. V opačném případě není možné je realizovat.

V případě odvozu mimo obec, kdy není třeba doprovodu pečovatelky, je předán uživateli kontakt na službu, která dopravu zajišťuje.

Pomoc se zajištěním bezpečí - dohled nad uživatelem:

Jedná se o poskytnutí bezpečí a pocitu jistoty při zachování maximální možné míry soběstačnosti v domácím prostředí.

Např.: připomenutí a dohled nad užitím léků (**léky musí být nachystané osobou blízkou nebo zdravotnickým personálem, pečovatelky nejsou oprávněny kontrolovat ani podávat léky**), dále dohled nad pitným režimem nebo přesvědčení se, zda nedošlo k pádu apod.

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů; pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

Jedná se například o pomoc se zajištěním opravářů, pomoc s telefonickým vyřizováním týkajících se energií, reklamací, pojišťoven, dokladů a dalších běžných záležitostí.

Obědy

1. Pečovatelská služba provádí rozvoz obědů, které jsou zajišťovány dodavatelsky od září do konce června ZŠ Josefův Důl. Během letních měsíců je zajištěn náhradní dodavatel na základě rozhodnutí zřizovatele pečovatelské služby.
2. Úhrady za obědy od září do konce června jsou vybírány osobně po domluvě na konci měsíce tak, aby pečovatelka mohla předat částku dodavatelské firmě poslední pracovní den v měsíci. V případě, že se uživatel rozhodne pro převod účtem, poukáže částku za oběd přímo na účet dodavatelské firmy (číslo účtu dodavatelské firmy obdrží od pečovatelky) a částku za dovoz oběda na účet poskytovatele Pečovatelské služby, jak je uvedeno níže v kapitole **Platba za služby a vyúčtování náhrady**. Úhrady za obědy dodávané během letních měsíců budou hrazeny na základě domluvy zřizovatele pečovatelské služby s vybraným dodavatelem a uživatel bude písemně o způsobu úhrady vyrozuměn nejdéle měsíc před změnou dodavatele.
3. Rozvoz obědů od září do konce června je realizován v pracovní dny v čase od 10:30 do 12:15 hodin. Během letních měsíců je časové rozmezí rozvozu obědů na rozhodnutí náhradního dodavatele.
4. Uživatel je povinen převzít oběd osobně, pouze v situacích hodných zřetele si může předem dohodnout jiný způsob předání.
5. Obědy je možné přihlásit a odhlásit na tel. čísle 702 088 676 nebo e-mailem na dps@josefuvdul.eu. Zrušení obědu je nutné nahlásit nejpozději do 7:00 hodin předchozího dne.
6. Uživatel, který využívá úkon dovoz nebo donáška oběda, je oprávněn užívat jídlonosič, který převezme od Poskytovatele. V době od předání jídlonosiče do jeho vrácení je uživatel povinen jídlonosič chránit před poškozením, ztrátou či zničením. V případě zničení jídlonosiče v důsledku nevhodné manipulace nebo ztráty je povinen vzniklou škodu Poskytovateli nahradit. Při ukončení poskytované služby uživatel jídlonosič vrátí.

Fakultativní služby

Fakultativní činnosti jsou služby poskytované nad rámec základních činností. Služby jsou určeny pouze uživatelům, kteří mají nasmlouvaný minimálně jeden základní úkon.

Doprava uživatele vozidlem Pečovatelské služby:

Doprava se započítává od vyjetí ze stanoviště vozidla (Obecní úřad) až po vrácení se vozidla zpět na své stanoviště a je poskytována při doprovodech Pečovatelskou službou mimo obec Josefův Důl.

Převzetí klíčů od domu a bytu

1. Klíče od domu či bytu jsou přijímány pouze od těžce pohyblivých uživatelů nebo uživatelů s vysokým rizikem pádu, a to na jejich výslovné přání. Klíče od domu či bytu přijímá klíčová pečovatelka na základě písemného protokolu.
2. Klíče jsou po dobu poskytování pečovatelské služby uloženy v kanceláři pečovatelek. Klíče pečovatelka po skončení služby u uživatele vrací zpět do kanceláře a před započítáním služby si klíče opět vyzvedne.
3. Při ukončení Smlouvy se klíče předají na základě písemného protokolu zpět uživateli. V případě úmrtí uživatele budou klíče vydány dědicům.

Nouzové situace

1. Uživatel uvede kontakty na alespoň jednu osobu, které je poskytovatel oprávněn poskytovat informace o mimořádné události týkající se uživatele. Uživatel je povinen nahlásit poskytovateli změny týkající se kontaktní osoby. Kontaktní osoba je informována ihned v případě, že uživatel na sjednané návštěvě nebo při dovozu oběda neotevírá. Důvodem je předcházení obavám, zda je nebezpečí z ohrožení zdraví či života uživatele.
2. Pokud uživatel nereaguje na zvonění nebo klepání, je kontaktován telefonicky. Jako další krok je kontaktována kontaktní osoba. Pokud uživatel neotevírá, ale je slyšet z bytu volání o pomoc, otevře pečovatelka byt (v případě, že má klíče od bytu) a přivolá pomoc.

3. Pokud uživatel není zastižen ve stanovenou dobu ve své domácnosti (klíče od bytu pečovatelka nemá) a je podezření, že je v ohrožení života, informuje vedoucí pečovatelské služby. Ta opět volá na telefon uživatele, popř. volá kontaktní osobu. Nepodaří-li se ani tak zjistit důvod nepřítomnosti uživatele, obrátí se s žádostí o vyřešení situace na Polici ČR. Veškeré náklady spojené s případným otevřením bytu policií ČR hradí uživatel.
4. Při podezření na virové či infekční onemocnění uživatele (žloutenka apod.), nebudou služby poskytovány. Znovu poskytovány budou po odeznění onemocnění, v případě infekce po předložení lékařské zprávy o bezinfekčnosti nebo po odstranění jiného postižení.

Platba za služby a vyúčtování náhrady

1. Vyúčtování za úhrady poskytnutých základních i fakultativních služeb v daném měsíci se provádí na základě podepsaných Výkazů úkonů uživatele.
2. V případě, že uživatel neuhradí služby v daném termínu ani po upomenutí, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb, dokud nebudou uhrazeny.
3. Úhradu za poskytnuté služby uživatel hradí na základě vyúčtování, které obdrží od pečovatelky:
 - a) v hotovosti do rukou pečovatelky, a to pokud je výše úhrady za daný měsíc nižší nebo rovna částce 5 000,- Kč;
 - b) převodem z účtu uživatele na účet organizace, číslo účtu: 2725451/0100. Při platbě se uvádí variabilní symbol 43512111 a jméno uživatele do poznámky;
 - c) v hotovosti na Obecním úřadě Josefův Důl k rukám pracovnice podatelny.

Vztah k uživateli

1. Všichni pracovníci Pečovatelské služby Josefův Důl, kteří jsou ve styku s uživateli, jsou povinni postupovat a jednat tak, aby u příjemců služby nemohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod.
2. Výkon poskytované sociální služby musí být realizován tak, aby Poskytovateli ani zaměstnancům organizace nevznikl neoprávněný prospěch a aby nedošlo ke střetu zájmů na úkor uživatelů, kterým je služba poskytována. V případě, že by výše uvedená skutečnost nastala, je zaměstnanec povinen informovat nadřízeného pracovníka.

Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost na základě Pravidel pro podávání stížností (příloha č. 4).