

Městys Jimramov, Náměstí Jana Karafiáta 39, 592 42 Jimramov

Pracoviště: Dům s pečovatelskou službou, Náměstí Jana Karafiáta 27,
592 42 Jimramov

Vnitřní pravidla poskytování pečovatelské služby

Rozsah základních činností pečovatelské služby je uveden v zákoně o sociálních službách a poskytovatel pečovatelské služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit (povinnost vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, ustanovení o Pečovatelské službě je uvedeno v § 40, jednotlivé úkony jsou vymezeny Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění).

Pečovatelská služba Městysu Jimramov je registrovaná terénní a ambulantní služba, která je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost, z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Úkony terénní služby provádíme v domácnostech uživatelů, včetně domácností v Domě s pečovatelskou službou. Úkony ambulantní služby provádíme ve Středisku osobní hygieny, které se nachází v DPS. Služby jsou cíleně zaměřeny na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, o které se klient vzhledem ke svému věku či zdravotnímu stavu již nemůže sám postarat, jsou prováděny školenými pečovatelkami, které jednají v zájmu uživatele služby, zabezpečují a rozvíjí je i ve spolupráci s rodinou uživatele.

Pečovatelská služba Jimramov nabízí základní úkony, jejichž rozsah je součástí těchto Vnitřních pravidel o poskytování pečovatelské služby.

Tyto úkony jsou určeny občanům Městysu Jimramov a okolních obcí dle volných kapacit.

Vedle základních činností nabízí pečovatelská služba i fakultativní služby (nenárokové, nepovinné služby), neboli služby, které nejsou vymezeny zákonem. Jejich aktuální nabídka je dostupná v platném ceníku služeb, jehož znění je veřejně přístupné na stránkách www.jimramov.cz. Zahrnuje tyto činnosti : doprava uživatelů PS, dohled nad klientem, pomoc při procházce, dohled nad podáváním léků.

Fakultativní služby mohou být obsahem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby pouze v případě, že jsou uživateli poskytovány základní úkony. Poskytování pouze fakultativních služeb bez návaznosti na služby základní je v rozporu s dikcí zákon o sociálních službách a nebude žadatelům umožněno jejich čerpání. Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.

Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována na základě žádosti občana. Pracovník poskytovatele je nápomocen písemného zpracování žádosti osoby. Podaná žádost se zaeviduje. Poskytovatel podanou žádost vyřídí do 30 kalendářních dnů, v případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena, je povinen poskytovatel žadatele písemně vyrozumět odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena. V rámci sepisování žádosti je provedeno sociální šetření v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřeby žadané služby.

V domácnostech žadatele se sepiše cíl a plán poskytované služby.

Na základě sociálního šetření se s klientem uzavře Smlouva o poskytování a úhradě pečovatelské služby, kterou podepisuje žadatel a statutární zástupce poskytovatele. Zakládá se dokumentace uživatele, která obsahuje žádost klienta, záznam z jednání se zájemcem o službu, Smlouvu a její dodatky, individuální plán a informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče, hodnocení individuálního plánu a průběžné záznamy o průběhu služby. Složky s těmito dokumenty jsou uloženy v kanceláři sociální pracovníce v uzamykatelné skříňce. Nahlížet do této dokumentace mohou pouze pečovatelská a sociální pracovníce Pečovatelské služby Jimramov a dále uživatel, kterého se dokumenty týkají.

Dokumentace klienta je uchovávána po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu Spisového a skartačního řádu, 5 let po ukončení smlouvy.

Průběžné hodnocení individuálního plánu se zpravidla provádí do 6 měsíců a u klientů, kteří využívají pouze službu dovoz nebo donáška jídla se hodnotí individuální plán jednou za rok.

Sociální pracovník poskytovatele může vyhodnotit stav klienta tak, že nedoporučí uzavřít Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby v souladu s platnými právními předpisy, pokud poskytovatel:

1. neposkytuje službu či úkon, o které zájemce žádá
2. nemá dostatečnou kapacitu k poskytování pečovatelské služby (viz rozhodnutí krajského úřadu o registraci).

Smlouva nebude uzavřena též za podmínky, že stav žadatele nebude objektivně vyhodnocen jako podpora sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení, že žadatel není osobou v nepříznivé životní situaci nebo mu byla v posledních 6 měsících Smlouva vypovězena poskytovatelem.

Odmítne-li poskytovatel uzavřít se žadatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné potvrzení s uvedením důvodu odmítnutí. Odmítnutí je evidováno v seznamu odmítnutých žadatelů pečovatelské služby.

Úhrada za poskytnuté základní úkony pečovatelské služby je stanovena na základě výše úhrad uvedených v aktuálním Ceníku úhrad služeb. Pro všechny klienty je stanovena jednotná sazba.

Sazby za fakultativní úkony jsou kalkulovány v souladu s platnou legislativou jako neziskové. Poskytovatel se vyhrazuje právo na změnu výše úhrad za poskytované služby.

Evidenci a četnost poskytnutých úkonů zpracovává pracovník poskytovatele. Na

konci každého kalendářního měsíce je pracovníkem poskytovatele sesumarizováno konečné vyúčtování, které je předloženo klientovi k úhradě v hotovosti oproti vydanému příjmovému dokladu.

V případě námitek uživatele proti předloženému vyúčtování poskytnuté péče, je potřeba tyto námitky uplatnit ihned písemně. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Na základě provedeného sociálního šetření, platné Smlouvy a vyhotoveného plánu péče se zahájí poskytování předem dohodnutých úkonů pečovatelské služby. O jejím průběhu je veden odborný záznam.

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel, ten taktéž může stanovit další osoby, které mohou jednat ve věcech smluvních a povolit poskytovateli sdělovat informace o průběhu poskytované péče předem uvedeným osobám. Pečovatelská služba je vedena v jednosměnném provozu, pečovatelky se mohou u klientů střídat.

Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je nazýván zaměstnanec poskytovatele, který je na základě Zákona o sociálních službách určen každému jednomu uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů.

Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat právě jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy.

Pokud klíčový pracovník nevyhovuje, může uživatel požádat o jeho změnu.

Funkce Klíčové pracovníka:

- seznamuje uživatele pouze s možnostmi služby (neovlivňuje uživatele)
- provádí individuální rozhovory s uživateli o jejich potřebách a osobních cílech
- podporuje uživatele ve formování osobních cílů
- pracuje s osobní dokumentací uživatele
- sestavuje individuální plán služby
- projednává plán služby v týmu
- monitoruje průběh služby
- ověřuje spokojenost uživatele, eventuelně domlouvá jiná řešení
- dle potřeby spolupracuje s rodinou, kontaktní osobou, opatrovníkem, institucemi apod.
- spolu s uživatelem hodnotí plnění individuálního plánování služby
- spolu s uživatelem aktualizuje individuální plán
- je plně odpovědný za realizaci individuálního plánu
- do individuálního plánu mohou nahlížet klíčový pracovník, uživatel, sociální pracovníce
- v případě dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka ho zastoupí určený klíčový pracovník
- pomáhá uživateli při formulování potřeb a osobních cílů, formulování priorit
- projednává s uživatelem poskytování služby, podpory a péče

Přechodné změny časového rozsahu

Důvody pro přechodnou změnu rozsahu a průběhu služby je např. zhoršení zdravotního stavu.

Jedná se také o odhlášení či opětovné přihlášení obědů. Odhlásit, či zpětně přihlásit dovoz oběda je nutno učinit nejméně jeden den předem, v kanceláři pečovatelek nebo telefonicky na čísle: 566 562 797.

Na pozdější odhlášení nebude brán zřetel, uživatel uhradí plnou výši oběda.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy trvalého bydliště, změna okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změny zdravotního stavu a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče se uživatel zavazuje neprodleně sdělit poskytovateli služby.

Podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby

V případě, že klient není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby, má možnost si podat stížnost. Stížnost může podat osoba, které je služba poskytována nebo jeho opatrovník či osoba blízká. Stížnost je možné podávat ústně nebo písemně či v elektronické podobě, a to starostovi nebo místostarostovi Městysu Jimramov.

Kontaktní údaje: Městys Jimramov, Náměstí Jana Karafiáta 39

592 42 Jimramov. Telefon: 566 562 516, e-mail: mestys@jimramov.cz.

V DPS je také umístěna schránka na stížnosti, která je vybírána jednou týdně.

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí způsobit stěžovateli újmu. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů, písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a umožnit stěžovateli nahlížení do dokumentace, kterou vede o stížnosti.

Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení, požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Poskytovatel služby je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Kontaktní údaje MPSV: Na poříčním právu 1/376

128 00, Praha 2. Telefon: 950 191 111. E-mail: posta@mpsv.cz

Dále je možné se obrátit také na lidskoprávní organizace:

Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 658/39, Brno 602 00. Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Telefonický kontakt pro komunikaci s pracovníky Pečovatelské služby Jimramov:
566 562 797 - kancelář pečovatelek a sociální pracovnice

Zrušení poskytovaných služeb formou výpovědi Smlouvy je nutno učinit písemně. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby obsahuje důvody k ukončení smlouvy. Uživatel může smlouvu ukončit bez udání důvodů. Smlouva je také ukončena úmrtím klienta nebo jeho umístěním do pobytového zařízení. Poskytovatel může ukončit poskytované služby z důvodů porušení povinností vyplývajících ze smlouvy. Jedná se zejména o neplacení úhrady za pečovatelské úkony nebo jestliže prostředí

v domácnosti uživatele ohrožuje zdraví a bezpečnost zaměstnance. ,

V případě, že uživatel neodebral péči ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, může být uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu.

Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz oběda.

Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou prokazatelné důvody (hospitalizace apod.) - nevztahuje se však na cenu stravy.

Poskytovatel má legislativní povinnost nenahrazovat běžně dostupné veřejné služby a vytvářet příležitosti pro to, aby občan mohl veřejné služby využívat. To vše je jednoznačným cílem: sociálně je začleňovat a nevytvářet závislost na sociální službě.

PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONU

A) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- 1) Pomoc při podávání jídla a pití
- úkony se zaměřují na pomoc při podávání jídla a pití (ohřívání jídla, finální úpravy již hotového pokrmu (mletí, krájení apod)., servírování jídla, mytí nádobí, součástí úkonu je dále podání tekutin).
- 2) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- součástí úkonů je oblékání a svlékání, příprava oblečení, úklid oblečení, pomoc s nasazováním speciálních pomůcek (ortéza, korzet, inkontinenční pomůcky).
Poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s nimi komunikuje.
- 3) Pomoc při prostorové orientace – nácvik chůze za pomoci kompenzačních pomůcek
- 4) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík.

B) Pomoc při osobní hygieně

- 1) Celkové mytí – sprchování, koupel ve Středisku osobní hygieny nebo v domácnostech klientů, výměna inkontinenčních potřeb. Pečovatelka dbá studu klienta a po celou dobu postupu s ním komunikuje.
- 2) Péče o kůži, vlasy i nehty - umývání hlavy, vysoušení vlasů, stříhání nehtů, zkrácení nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů případně zapilování nehtovým pilníkem.
- 3) Pomoc při použití WC – doprovod na toaletu, usedání a vstávání z WC, očista po použití WC

C) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- 1) Dovoz nebo donáška jídla – oběd je dovážen ze školní jídelny Základní školy Jimramov na základě daného jídelního lístku. Možnost malé nebo větší porce. Obědy odpovídají svou skladbou a způsobem výroby potřebám uživatelů pečovatelské služby. V úterý a ve čtvrtek je na výběr ze dvou druhů jídel. Oběd se sestává z polévky, hlavního chodu obvykle doplněného salátem, kompotem, ovocem apod. V době rozvozu se uživatel zavazuje být doma. Jídlonosiče jsou před předáním do kuchyně k naplnění zkontrolovány. Nádoby, které nejsou dostatečně umyté poskytovatel znovu umyje. Tento úkon není zpoplatněn. Jídelní lístky jsou kopírovány a distribuovány uživatelům též bez poplatku.
- 2) Pomoc při přípravě jídla a pití – pracovník společně s uživatelem připravuje jídlo a pití z jeho vlastních zásob
- 3) Příprava jídla a pití – pracovník sám připravuje jídlo a pití a servíruje

uživateli . Jídlo se připravuje pouze ze surovin uživatele.

D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- 1) Běžný úklid a údržba domácnosti – mytí podlahy, zametání, vysávání, mytí nádobí, vynesení odpadkového koše, umytí koupelny a toalety, zalévání květin, odstranění prachu.
- 2) Údržba domácích spotřebičů – mytí sporáku, mikrovlnné trouby, pračky, ledničky, odmrazení ledničky a mrazničky.
- 3) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – úkon zahrnuje práce po malování místnosti, čištění a leštění oken včetně rámců, odstraňování zaschlých nečistot z povrchů nábytku a podlahových ploch za pomoci hrubé manuální síly. Klepání, kartáčování a praní koberců, odstraňování plísní rzi z povrchů za pomoci dezinfekčních prostředků. Obvykle v průběhu roku zabezpečován úkon dvakrát.
- 4) Donáška vody – naložení vody z nejbližšího vodovodního zdroje. Jedná se o nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny. Nejedná se o zalévání rostlin na zahradě, donáška vody slouží pouze pro osobní spotřebu uživatele.
- 5) Topení v kamnech – včetně donášky a přípravy topiva (uhlí, dřeva), vynesení studeného popela do sběrných odpadkových nádob, údržba topných zařízení. Nezahrnuje skládání uhlí, dřeva do sklepa, sekání a štípání dříví. Nejedná se o údržbu kotlů na pevná paliva ani jiných topidel, vyžadujících odbornou manipulaci.
- 6) Běžné nákupy a pochůzky – nákup potravin i veškerého drobného spotřebního zboží. Nákup (jeho soupis) je předán pečovateli. Na zajištění nákupu musí klient předat dopředu finanční hotovost. Jednotlivé nákupy jsou proúčtovány po uskutečnění. Pochůzky - realizace plateb uživatelů, vyřizování jejich administrativních záležitostí (banka, úřad, pošta, pojišťovna), každá tato pochůzka je účtována dle hodinového sazebníku. Návštěva lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů včetně vyzvednutí v lékárně, či prodejně zdravotnických potřeb. Účtování je provedeno dle hodinové sazby.
- 7) Velký nákup – týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, dovoz celých balení nápojů. Na jeho zajištění musí uživatel předat před provedením nákupu pracovníkovi přiměřenou finanční hotovost. Pro velké nákupy jezdíme vozidlem poskytovatele.
- 8) Praní a žehlení ložního prádla – úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla, v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, praní, pověšení, žehlení, případně drobné opravy.. Prádlo je váženo v prádelně PS, hodnoty jsou zaznamenány, dle váhy a ceníku je účtováno. K přepravě prádla je uživatel povinen předat svůj prádelní koš, vhodnou pevnou tašku. Uživatel se zavazuje osobně si čisté prádlo převzít. Na praní je používán prací prášek poskytovatele, pokud chce

uživatel přidat do praní aviváž, škrob, dodává toto k prádlu z vlastních zdrojů. Prádlo každého uživatele se pere zvlášť.

- 9) Praní a žehlení osobního prádla a jeho drobné opravy -úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla, v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, praní, pověšení, žehlení, případně drobné opravy (přišití knoflíku, poutka na kabát apod.). Prádlo je váženo v prádelně PS, hodnoty jsou zaznamenány, dle váhy a ceníku je účtováno. Uživatel se zavazuje osobně si čisté prádlo převzít. Na praní je používán prací prášek poskytovatele, pokud chce uživatel přidat do praní aviváž, škrob, dodává toto k prádlu z vlastních zdrojů. Prádlo každého uživatele se pere zvlášť.

E) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení osob k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce veřejné služby a doprovázení zpět - doprovod klienta je nutné nahlásit dopředu, aby bylo možné zajistit dostatečné množství času.

F) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů - pomoc při komunikaci s úřady, pomoc s vyplňováním formulářů, žádostí. Asistence při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí - poskytování informací o dostupných službách, vyřizování běžných záležitostí, objednávání a odhlašování služeb (např. kadeřnice, pedikúra, lékař apod), asistence při komunikaci např. i s blízkými osobami.

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

1. dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí - dohled zahrnuje dohled nad klientem doma, nebo při procházce, dohled a asistence při užívání léků

Fakultativní služby:

Doprava klienta služebním automobilem – v případě volné kapacity vozidla poskytovatele, jeho přeprava včetně užívaných kompenzačních pomůcek (invalidního vozíku, chodítka) k lékaři, na instituce poskytující veřejné služby. Služba je účtována dle ujetých kilometrů a spotřebovaného času řidiče vozidla.

Provozní doba pečovatelské služby: Terénní služba – pondělí až pátek 7,00 – 15,00
Ambulantní služba - úterý 14,00 – 15,00 (mimo uvedenou provozní dobu lze sjednat ambulantní službu po předchozí telefonické domluvě).

Veškeré změny budou průběžně zveřejňovány.