

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Prosíme Vás o **seznámení** s pravidly poskytování pečovatelské služby, jejichž dodržováním budete přispívat k bezproblémovému fungování služby a vzájemné spolupráci.

Nedodržováním níže uvedených pravidel může dojít k **ukončení smlouvy** ze strany poskytovatele.



Pečovatelská služba Seniorcentrum Opava p.o.
Rolnická 1550/24, Opava – Kateřinky

Pečovatelská služba je **terénní sociální služba**, která poskytuje pomoc a **podporu** osobám se **sníženou soběstačností** z důvodu věku, chronického onemocnění, tělesného nebo zdravotního postižení v přirozeném prostředí klientů. Služba je cíleně zaměřená na **pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb**, o které se klient již z výše uvedených důvodů nemůže sám postarat nebo je vykonávat.

Pečovatelská služba Seniorcentra Opava p.o. je příspěvkovou organizací Statutárního města Opava. Služba je zajišťována tedy pouze klientům **s trvalým pobytem na území Statutárního města Opava** (Opava, Malé Hoštice, Komárov u Opavy, Suché Lazce, Podvihov, Palhanec, Vávrovce, Držkovice, Milostivce, Zlatníky u Opavy, Vlastovičky a Jarkovice).

Pečovatelská služba je zajišťována dle **předem dohodnutých úkonů** pečovatelské služby ve **vymezeném časovém okruhu**. Klientům je zajišťována taková péče, pomoc a podpora, kterou **nezbytně potřebují** k samostatnému životu v domácím prostředí, kterou jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a také nemohou využívat veřejné služby pro jejich nedostupnost.

Pečovatelská služba **nenahrazuje osobní asistenci či celodenní ošetrovatelskou péči**, která by byla klientovi poskytována např. v domovech pro seniory.

Rozsah **základních** a **fakultativních** činností pečovatelské služby je uveden v **Ceníku pečovatelské služby**.

Jiné úkony, které nejsou uvedeny v Ceníku, **nejsou** pečovatelskou službou poskytovány.



Kdo je Vám k dispozici

Sekretariát ředitele: 553 730 060

Vedoucí služby (sociální pracovnice): Mgr. Karolina Veselá, tel: 553 730 056;
774 470 650 (PO-PÁ 8:00 – 14:00)

Pracovnice přímé péče (pečovatelky)

Pracovníci rozvážky obědů: 720 846 500 (kontakt pro nové žádosti o dovážku obědů, ukončení dovážky obědů, přihlášení a odhlášení obědů).

Vedoucí služby řídí **činnost** všech pracovníků a zajišťuje **správné fungování provozu**. **Přijímá** Vaše připomínky, stížnosti. **Zabývá se kvalitou** našich služeb.

Sociální pracovnice zpracovává Vaše dokumenty, koordinuje služby u jednotlivých klientů, **jedná** s příslušnými úřady, **poskytuje sociální poradenství**, zpracovává **vyúčtování**.

Pečovatelky jsou Vám k dispozici denně od **7:00 – 19:00**.

Pečovatelky Vám poskytují **péči a pomoc** ve všech **základních** oblastech sebeobsluhy (např. podávání stravy, pomoc při hygieně, pomoc při přemístění, doprovod apod.). Zároveň Vás **podporují** v **upevňování** toho, co zvládáte samostatně, a to vše dle „**Standardů úkonů pečovatelské služby**“, které upravují jednotlivé úkony poskytované pečovatelskou službou, upravují základní popis jednotlivých úkonů a nastavují jejich omezení a limity.

Pečovatelky jsou rovněž **klíčovými** pracovníci. Spolu s klientem **individuálně plánují** průběh služby.



Návštěva pečovatelky za účelem poskytnutí péče

Prioritně jsou vždy zajišťovány **základní životní potřeby** (podání jídla a pití, osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity služby.

O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je služba poskytována se zaměřením pouze na **základní životní potřeby**, a to klientům, kteří službu využívají **denně**.

Během víkendů a svátků nejsou realizovány celkové koupele klientů, nákupy, úklidy apod.

Péči u klienta zajišťuje **jedna pracovnice** vyjma situací, kdy je zaškolována pracovnice nová.

Poskytování smlouveného úkonu ve dvou pečovatelkách je nutno **předem konzultovat** s vedoucí služby.

Pokud smluvený úkon nelze vykonávat jednou pečovatelkou (ochrana zdraví pracovníků a jejich bezpečnost při práci) a služba nemůže z kapacitních důvodů úkon ve dvou pečovatelkách zajistit, nemusí k uzavření smlouvy dojít nebo může dojít k **ukončení služby pro** nedostatečnou kapacitu.

Péči u jednotlivých klientů není možné, z provozních důvodů, zajistit **stále (pouze) stejnou pečovatelkou**.

Pečovatelky se u klientů střídají a tím mají povědomí o všech klientech, kterým zajišťujeme péči.

Pokud klient **odmítá** zajištění úkonu **konkrétní pečovatelkou**, může být služba nadále poskytována, avšak s **omezením** (např. neposkytnutí úkonů v době, kdy je pečovatelka na směně sama) nebo bude služba **ukončena** (službu nelze z kapacitních důvodů zajistit jinak).

Péči u jednotlivých klientů **není možné nastavit v přesný čas**, ale pouze v níže uvedených časových blocích:

Všední dny	Sobota, neděle, svátek
7:00 – 9:30	7:00 – 9:30
9:30 – 13:00	9:30 – 13:00
13:00 – 15:00	---
15:00 – 19:00	15:00 – 19:00

Péče u klientů probíhá v konkrétní, předem stanovený čas (časový blok). Není tedy možné poskytnout službu **tzv. „na zavolání“**.

Pečovatelská služba **nenahrazuje komerční služby** (např. stěhovací, úklidové) a **nesupluje** krátkodobá uzavření využívaných služeb (např. přetížení ostatních pečovatelských služeb, zavření školních jídelen v období prázdnin aj.).

Povinnosti klientů

- 1 Klient je vždy povinen zajistit **vhodné prostředí** a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovníků (podmínky eliminující riziko vzniku a šíření infekcí, napadení pracovníků parazity – svrab, štěnice);
- 2 Klient nesmí kouřit v přítomnosti pečovatelky. Pokud tomu tak je, pečovatelka má právo odejít bez výkonu nasmlouvaných úkonů;
- 3 Klient taktéž dbá na to, aby byl prostor během přítomnosti pečovatelky větraný;
- 4 V případě snížené soběstačnosti klienta je třeba zajistit **odpovídající pomůcky a prostředky** (polohovací lůžko přístupné ze tří stran – dvě boční, jedna čelní; WC křeslo aj.); upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně s ohledem na klienta i pracovníka PS;
- 5 Provádění osobní hygieny na klasických postelích či válendách je z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků **nemožné**, a bez polohovací postele **nebude úkon prováděn**;
- 6 Přesun imobilního klienta je možný provádět pouze za použití **zvedacího systému**;
- 7 S funkcí kompenzačních pomůcek (např. zvedací systém, mobilní vana aj.) musí být pracovníce služby **seznámeny ze strany klienta, jeho rodiny**;

- 8 V případě **infekčního onemocnění** je povinen si klient, na své vlastní náklady, zajistit **prostředky bránící jeho přenosu** (roušky).
- 9 O této skutečnosti musí být služba **bezprostředně informovaná**.
- 10 Klient je **povinen** zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a **zabezpečit** domácí zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebude služba poskytována;
- 11 Čas poskytnutého úkonu je pečovatelkami zadán do aplikace „Mobilní Cygnus“, tento evidovaný čas je **podkladem** pro vyúčtování;
- 12 Nejkratší doba úkonu pečovatelské služby činí **15 minut**. Dále se péče zaokrouhluje po **5-minutách**;
- 13 V případě, že klient neodebral péči sjednanou ve Smlouvě, neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, bude klientovi účtována částka za **tzv. neodhlášený úkon** (viz Ceník). Neplatí v případě hospitalizace klienta;
- 14 Pokud dojde k dlouhodobému přerušení poskytování služby, např. z důvodu hospitalizace, nebude poskytovatel garantovat obnovení poskytování služeb ve stejném čase a rozsahu, jako byly poskytovány v době před přerušením. Dlouhodobým přerušením poskytování služby je myšleno přerušení delší než **2 měsíce**;
- 15 Dle typu úkonu je klient povinen zabezpečit např.:
- *Pomoc při úkonech osobní hygieny*: dostatečné množství suchých ručníků, vlastních mycích přípravků a dalších potřebných produktů, inkontinenční pomůcky, čisté oblečení;
 - *Pomoc při přípravě jídla a pití*: dostatečné množství potravin a tekutin, fungující domácí spotřebiče (nové či revidované) určené k přípravě nebo ohřevu stravy;
 - *Běžný úklid a údržba domácnosti*: dostatečné množství mycích prostředků a náčiní potřebné k úklidu (fungující a bezpečné elektrické prostředky – např. vysavač);
 - *Praní a žehlení osobního a ložního prádla v budově Seniorcentra*): barevně sjednocené prádlo předává klient v tašce/pytli s písemným soupisem věcí. Z kapes jsou odstraněny např. kovové předměty, papírové kapesníky, apod.
 - *Běžný nákup a pochůzky, Velký nákup*: dostatečnou finanční hotovost. **Nejsou přijímány platební karty k úhradě nákupu.**

Klient je povinen zajistit pečovatelkám návleky na boty (jednorázové, látkové či z jiného materiálu).

Ostatní ochranné pomůcky jsou zajištěny pečovatelskou službou.

Práva pracovníků přímé péče

- 1 Pracovnice má právo odmítnout úkon, ke kterému se necítí **dostatečně kompetentní**;
- 2 Pracovnice má právo odmítnout **výkon nenasmlouvaného úkonu**;
- 3 Pracovnice má právo odmítnout provedení úkonu, je-li **ohrožen její život, zdraví nebo průběh výkonu služby** (např. není zajištěna polohovací postel, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníci, absence prostředků bránící přenosu infekčního onemocnění ze strany klienta) nebo není ve fyzických možnostech pracovnice úkon provést (přesun klienta);
- 4 Pracovnice má právo **změnit čas** poskytnutí péče klientovi v případě **nenadálé situace** (např. zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní komplikace, pracovní úraz apod.).



Monitorování pracovníků během výkonu péče

Pokud je v bytě klienta instalována kamera, je nutné o této skutečnosti informovat sociální pracovníci či vedoucí služby.

Do 8 dnů od instalace kamery je nutné doložit písemně:

- identifikaci provozovatele kamery;
- identifikaci správce;
- umístění monitorovacího zařízení;
- zaměření a rozsah zaměření monitorovacího zařízení;
- účel zpracování;
- popis kategorií subjektů údajů;
- doba uchovávání záznamů.

Provozovatel kamery je povinen:

- řádně označit prostory, které jsou zabírány monitorovacím zařízením;

- opatřit souhlas monitorovaných osob (monitorovací zařízení se záznamem).



Donáška nebo dovoz obědů

Donáška nebo dovoz obědů probíhá **denně** (s výjimkou některých svátečních dnů) a je určena pro osoby od 25 – 64 let s tělesným a zdravotním postižením a seniorům od 65 let žijící na území města Opavy.

Strava je donášena/dovážena z kuchyně Seniorcentra Opava p.o. v jídlonosičích klienta nebo v termonádobách zapůjčených Seniorcentrem. Výpůjčka je **zpoplatněna** (viz Ceník).

Obědy jsou rozváženy pracovníci Seniorcentra osobním automobilem v čase od **10:00 – 13:00 hod.** (nutno počítat s prodloužením doby rozvozu při personálním nebo dopravním omezení).

Seniorcentrum Opava p.o. **nezaručuje teplé obědy** v době dovážky klientovi domů. Po dobu využívání dovozu/donášky obědu může být klientovi zapůjčena **sada jídlonosičů**, příležitostně **misek** (kompoty, saláty). Klient **odpovídá** za jejich **čistotu** a **bezvadný stav**. Nerezové misky nosiče **nejsou určeny** k ohřevu na sporáku či v mikrovlnné troubě.

Klient **vrací vždy všechny komponenty jídlonosiče či misky.**

V případě přerušení na dobu delší než 14 dní či ukončení donášky/dovážky je klient povinen zajistit vrácení jídlonosiče pečovatelské službě, a to do 3 dnů od přerušení/ukončení.

Obědy je možné přihlásit/odhlásit do **10:00 hod. předchozího dne.**

Obědy na **sobotu, neděli a pondělí** je nutné nahlásit do **pátku 10:00 hod.**

Pokud klient oběd neodhlásil v určené době předem, bude mu oběd vč. donášky/dovážky **úctován.**

Obědy **nelze odebírat** o víkendových dnech, pokud nejsou klientem odebírány každý **všední den.**

Obědy ve svátcích, připadající na všední dny jsou rozváženy pouze klientům odebírajícím obědy DENNĚ.

V případě volné kapacity, je možné si oběd přobjednat, a to dle domluvy.

Kuchyně Seniorcentra je uzavřena **24., 25., 26. 12; na Nový rok 1.1.; na Velký pátek a Velikonoční pondělí.** V těchto dnech nebude docházet k rozvážce obědů.



Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze **klient** nebo **opatrovník určený soudem** (po předložení rozsudku soudu a listiny opatrovníka).

Pokud je klientovi stanoven opatrovník v průběhu služby, je třeba o této skutečnosti **informovat** pečovatelskou službu, **do 8 dnů doložit** soudní rozhodnutí/listinu opatrovníka a sepsat **Dodatek ke smlouvě**.

Pokud **není klient schopen podpisu** (špatný zdravotní stav), avšak nemá stanoveného opatrovníka, je na základě **potvrzení ošetřujícího lékaře** stanoven **opatrovník** pro dobu poskytování pečovatelské služby.

Ustanovený opatrovník **podepisuje pouze dokumenty, které souvisí s poskytováním pečovatelské služby** (smlouva, její dodatky, ukončení smlouvy).

Ustanovení **nenahrazuje** omezení způsobilosti k právním úkonům a ustanovení opatrovníka soudem.

Úkony pečovatelské služby jsou měněny formou **Dodatku ke smlouvě**.

O změnách v Ceníku či Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby jsou klienti s dostatečným předstihem **písemně informováni proti podpisu**.



Dokumentace klienta související s poskytováním služby

V kanceláři vedoucí služby je uložena **osobní složka** klienta, která obsahuje smlouvu vč. příloh a další formální spisy související s osobou klienta.

Obsah složky není přístupný jiným osobám.

V denní místnosti pečovatelek je uložena složka **individuálního plánování**. Obsahem složky je popis pomoci a podpory pečovatelek konkrétního klienta – **individuální plán péče**.



Vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby

Vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby a obědy **probíhá zpětně za každý měsíc**.

Osobně či **e-mailem** je klientovi – do 15. dne následujícího měsíce - předloženo vyúčtování, jehož **splatnost** je 25. den.

Klient je povinen zaplatit úhradu:

- **v hotovosti;**
- **bankovním převodem** na č. ú.: **28 58 623 75/0300 (variabilní symbol dle čísla smlouvy před lomítkem);**
- **pochůzkou** (zajišťuje sociální pracovnice či určená pečovatelka) – pouze pro klienty, kteří nemohou z důvodu špatného zdravotního stavu zaplatit v kanceláři, nedisponují bankovním účtem a nemají nikoho, kdo by za ně tuto platbu provedl).



Stížnost či připomínka na poskytovanou sociální službu

Pokud je v rámci pečovatelské služby něco, co si myslíte, že by se mohlo zlepšit, určitě se s námi o takovou **připomínku nebo námět podělte**.

Pokud se Vám nelíbí **způsob poskytované péče nebo přístup personálu**, můžete podat **stížnost**.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností dostáváte spolu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby.



Ukončení poskytování pečovatelské služby

Klient může ukončit Smlouvu o poskytování pečovatelské služby **kdykoli bez udání důvodu**.

Pečovatelská služba Vám může vypovědět smlouvu v níže uvedených případech:

- **Absence kompenzačních pomůcek**, bez kterých nelze zajistit bezpečnost práce a ochranu zdraví pracovníků.
- **Nezaplacení úhrady** po splatnosti (**max. 14 dní po termínu splatnosti**);
- **Nepatřičné chování** klienta nebo osob blízkých vůči pečovatelkám způsobem, který vede ke snížení důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (okamžitá výpovědní lhůta);
- Fyzické **napadení**, verbální **agresivita**, **vyhrožování** fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u pracovníce Seniorcentra (okamžitá výpovědní lhůta);
- **Přerušování** pečovatelské služby ze strany klienta na dobu delší než **6 měsíců**.