

Město Rokytnice v Orlických horách
Pečovatelská služba
Organizační složka

Informace pro uživatele služby



Vydala: Pečovatelská služba Rokytnice v O.h.

Datum vydání: 18.4. 2007

Aktualizace: č. 10 24.8.2015

Platnost a účinnost dokumentu – 25.8.2015

Revize: 5.8. 2015 Mgr. Dagmar Lavrenčíková

Pečovatelská služba Města Rokytnice v O.h. je podpořena finančními prostředky MPSV ČR a Královéhradeckého kraje.

Základní Informace

Poskytovatel služby : Město Rokytnice v Orlických horách,
nám.J.Šimka čp. 3, Rokytnice v O.h., 517 61
IČ : 00275301, DIČ: CZ 00275301
Statutární zástupce : starosta

Název služby: Pečovatelská služba města Rokytnice v O.h.,
organizační složka
statutární zástupce: vedoucí PS

Sídlo služby: Horská ulice č.p. 303, Rokytnice v O.h.,
517 61

Registrace soc. služby: 20.7.2007

Identifikační číslo : 4936413

Forma poskytovaných služeb: Terénní - 35 uživatelů / den
Ambulantně ve středisku osobní hygieny pečovatelské služby 1 uživatel /den

Kontakty:

vedoucí pečovatelské služby :

Mgr. Dagmar Lavrenčíková,

tel. 491 616 996 , 603 108 696

e-mail: pecovatelska.sluzba@mu.rokytnice.cz

dasa.lavrencikova@mu.rokytnice.cz

výkon sociálního pracovníka vykonává vedoucí PS

pracovnice v sociálních službách (pečovatelky) – tel. 491 616 997 – do kanceláře,
Miluše Paldusová
Ema Rumanová

Slovníček používaných výrazů:

Standardy kvality soc. služeb: standardy kvality říkají, jak má poskytovaná služba vypadat, co dělá službu kvalitní z hlediska přístupu k uživateli, v personálním a provozním zajištění. Odpovídají evropským požadavkům.

sociální služba : činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (tj. i pečovatelská služba)

poskytovatel sociální služby : je ten , kdo sociální službu poskytuje – pečovatelskou službu v Rokytnici poskytuje Město Rokytnice v O.h.

poslání: zdůvodňuje poskytování pečovatelské služby, proč se poskytuje (přínos pro společnost), co je cílem poskytování pečovatelské služby

principy a etika : hodnoty služby , normy chování , kterými se řídí pracovník při práci s uživateli

nepříznivá sociální situace: vzniká , když dojde k oslabení nebo ztrátě schopností z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, dochází k ohrožení práv a zájmů, dochází k sociálnímu vyloučení

sociální vyloučení: vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti

sociální začleňování: žít způsobem , který je ve společnosti považován za běžný

přirozené sociální prostředí: rodina, domácnost osoby, sociální vazby v místě bydliště apod.

uživatel služby: ten, kdo službu přijímá na základě uzavřené smlouvy o poskytování služby, kterou uzavřel s poskytovatelem

podpora a pomoc: pomoc sociální služby, která neomezuje uživatele, ale naopak přispívá k zodpovědnosti a nezávislosti uživatele

nezbytně (potřebná) nutná míra podpory: jedná se o rozsah podpory (pomoci nebo péče), která je nezbytně nutná s ohledem na možnosti, dovednosti a schopnosti uživatele, aby nebyl omezován ve své aktivitě a řešení své situace vlastním přístupem (vlastními silami)

osobní cíl: uživatel má svůj osobní cíl, jehož chce prostřednictvím služby dosáhnout, tj. pomoci tam, kde mu vlastní síly nestačí (např. zajistit si životní potřeby jako je jídlo, hygiena nebo dostat se mezi lidi ..)

individuální plán : písemně sepsaná domluva mezi uživatelem a poskytovatelem, jakým konkrétním způsobem bude služba poskytována, v jakém rozsahu, formě, čase. Každý uživatel má svůj plán dle jeho potřeb, podmínek.

klíčový pracovník: klíčový pracovník je **pečovatelka**, která je zodpovědná za poskytování služeb konkrétnímu uživateli.

fakultativní úkon: úkon, který sociální služba může poskytovat vedle základních činností v souladu , se zákonem o sociálních službách

přiměřené riziko: jsou to běžné životní situace, které vyhodnotíme jako přijatelné pro běžný život (běžné pro vrstevníky uživatele – běžná situace při přecházení silnice, konzumace alkoholu, být nějaký čas sám doma, jít sám ven.. ..)

Základní Informace o službě

Město Rokytnice v Orlických horách se v roce 2007 zavázalo poskytovat služby na úrovni definované Standardy kvality sociálních služeb absolvováním procesu završení zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe v Královéhradeckém kraji a je registrovaným poskytovatelem sociální služby - pečovatelská služba - v registru sociálních služeb MPSV ČR.

Posláním

Pečovatelské služby Rokytnice v Orlických horách je zajistit přiměřenou podporu svým uživatelům, aby mohli vést plnohodnotný život v domácím prostředí s maximálně možným zachováním dosavadního života, na který jsou zvyklí. Pečovatelská služba pomáhá hledat další zdroje v oblasti sociální péče v případě, kdy její služba ani za přispění blízkého okolí nestačí. Je oporou rodinám, které o své blízké pečují.

Předmětem činnosti Pečovatelské služby Rokytnice v Orlických horách je poskytování terénních a ambulantních pečovatelských služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a jsou ve věku od dvaceti sedmi let a více. Rozsah činností je popsán zákonem č. 108/2006Sb. Terénní služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob. Ambulantní služba se poskytuje osobám v sídle pečovatelské služby.

Obecným cílem Pečovatelské služby Rokytnice v O.h. je provázanost péče rodinné a sociální služby, aby uživatel mohl setrvat ve svém přirozeném prostředí, nemusel měnit své návyky.
přiměřená pomoc a podpora uživateli (nezbytně nutná míra podpory)
poskytovat kvalitní a odborné služby

Krátkodobým cílem(záměrem) pečovatelské služby :

- součinnost se spádovými obcemi v ověřování poptávky a zjišťování potřeb cílových skupin, informování veřejnosti o možnosti poskytování pečovatelských služeb v místních periodikách, úředních deskách, příslušných webových stránkách, distribuci letáček pečovatelské služby.
- vést pracovní setkání s pověřenými osobami spádových obcí o potřebě a dostupnosti pečovatelské služby pro jejich občany.
- finanční stabilita organizace včetně účelného, hospodárného a efektivního využívání finančních prostředků (rozpočet města, dotace, příjmy uživatelů, sponzorství)
- profesní růst zaměstnanců pečovatelské služby za účelem zvyšování kvality
- být podporovanou sociální službou v Královéhradeckém kraji pro období 2013 a 2014 a další období v rámci Sítě podporovaných sociálních služeb, která je podkladem pro financování sociálních služeb po dobu její platnosti
- spolupráce v souladu s plánem rozvoje sociálních služeb v regionu Rychnovska s Městem Rychnov nad Kněžnou, dalšími poskytovateli sociálních a souvisejících služeb

Dlouhodobým cílem

 Pečovatelské služby Rokytnice v O.h. je:

- dostupnost sociální služby v regionu Rokytnice v O.h. (místně, časově a nákladově)
- dostupnost sociální služby ve spádových obcích Pěčín, Říčky O.h., Bartošovice v O.h., Orlické Záhoří
- potřebnost sociální služby v regionu - zařazení do schváleného střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a získání finanční podpory v rámci dotačních programů

Komu je pečovatelská služba určena (cílová skupina) :

senioři se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech,
dospělí občané s chronickým duševním onemocněním,
dospělí občané s chronickým onemocněním,
dospělí občané se zdravotním postižením,
věková hranice je od 27 let výše .

Míra a četnost služby je v závislosti na potřebách klienta (soběstačnost a schopnost se postarat o domácnost a o svoji osobu).

Pečovatelská služba Rokytnice v O.h. poskytuje tyto činnosti :

základní činnosti , které jsou vymezené zákonem o sociálních službách :

pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
pomoc při zajištění chodu domácnosti
zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

fakultativní činnosti v souladu se zákonem o soc. službách

zapůjčení termojídlonosičů
zapůjčení vysavače při úklidu v domácnosti , úkon provádí pečovatelka
použití telefonu pečovatelské služby za účelem zavolání opravaře, lékaře ...

Principy (normy) pečovatelské služby Rokytnice v O.h.

Pracovnice pečovatelské služby jsou povinny se řídit při poskytování služeb principy:

Dodržování práv uživatelů – Pečovatelská služba Rokytnice v O.h. má vydefinované oblasti a situace, v nichž může docházet k porušování práv uživatelů při poskytování služby . Pracovníci jsou povinni respektovat vytvořená pravidla napomáhající k prevenci možného porušení práv uživatelů služby. Oblasti služby, kdy při poskytování služby hrozí porušování práv uživatelů : respektování volby uživatelů(poskytování služby je v souladu s vůlí a názory uživatele), dostupnost služby, stížnosti na kvalitu služby, ochrana osobních údajů, přístup ke klientovi (etika a profesionalita), právo na informaci, jednání se zájemcem o službu a uzavírání smluv o službě, při rozhodování služby zda ukončit u uživatele poskytování služeb (přehodnocení zda uživatel splňuje kritéria pro poskytování služby)

Individualizace podpory - při poskytování a zajišťování služeb pracovníci Pečovatelské služby Rokytnice v O.h. vycházejí z individuálního přístupu k uživateli – každý uživatel má vypracovaný individuální plán, na jehož tvorbě se podílel společně se svoji pečovatelkou (klíčovým pracovníkem, dalším pracovníkem podílejícím se na službě), svoji rodinou, svými blízkými.

Flexibilita – pečovatelská služba se snaží v rámci svého limitu (personální a technické zajištění, provozní doba, harmonogram práce v souladu s individuálním plánováním) vyjít maximálně vstříc svým uživatelům při naplňování jejich osobních cílů.

Odbornost – kvalita služby je závislá přímo na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají. Cílem Pečovatelské služby Rokytnice v O.h. je vytvořit

podmínky k tomu, aby pracovníci byli odborně dostatečně dobře vybaveni pro přímou práci s uživateli a měli zajištěny podmínky pro výkon kvalitní práce.

Spolupráce s rodinou a dalšími organizacemi při naplňování osobního cíle uživatele - Pečovatelská služba Rokytnice v O.h. svým posláním podporuje uživatele ve využívání přirozených vztahů – rodina, přátelé a další běžné veřejné služby v Rokytnici v O.h. podle jeho potřeb.

Pravidla a podmínky poskytování pečovatelské služby

1. Komu je služba určena

Pečovatelská služba je poskytována občanům Rokytnice v O.h. , kteří odpovídají cílovým skupinám v souladu s Veřejným závazkem Pečovatelské služby Města Rokytnice.

Pečovatelskou službu lze poskytnout i osobám, které nejsou hlášené v Rokytnici v O.h. k trvalému pobytu a zdržují se zde dlouhodobě u své rodiny nebo na chalupě apod..

2.

Žádost o poskytování pečovatelské služby a jednání se zájemcem o službu

Zájemce buď žádá o poskytnutí pečovatelské služby :

přímo vedoucí pečovatelské služby, a to podáním písemné žádosti nebo ústní žádosti (písemně se vyplní dodatečně) ,

nebo požádat obec ,ve které má trvalý nebo hlášený pobyt, o zprostředkování kontaktu s vedoucí pečovatelské služby. Jedná se o obce Pěčín, Bartošovice v O.h., Říčky v O.h. Město Rokytnice v O.h. poskytne obyvatelům těchto obcí pečovatelskou službu na základě smlouvy mezi danou obcí a Městem Rokytnice v O.h. o zajištění a poskytnutí pečovatelské služby.

Podmínkou pro poskytování pečovatelské služby před sepsáním Smlouvy o poskytování služby **je jednání se zájemcem o službu v domácnosti žadatele, který musí být přítomen jednání.** Jednání je oprávněna provádět vedoucí pečovatelské služby a přítomna je také potenciální klíčová pracovnice (pečovatelka). Při jednání pečovatelská služba zjišťuje jen takové informace, které jí pomohou poskytovat bezpečnou a odbornou službu a zároveň předává informace, které pomohou žadateli se rozhodnout , zda službu potřebuje a informace, které využije při odebrání služby. Jednání se může rozdělit dle situace do několika schůzek. V případě, kdy je žadatel hospitalizován a je třeba zahájit službu ihned po příchodu z nemocnice, poskytování služby se může předběžně dohodnout v kanceláři vedoucí PS s rodinným příslušníkem, ale žádost o PS se sepíše na základě jednání se zájemcem o službu až po příchodu žadatele domů. Respektuje se svobodná vůle žadatele.

Jen výjimečně je možné provést jednání v kanceláři pečovatelské služby v případě, kdy si žadatel návštěvu v domácnosti výslovně nepřeje, ale je známo, že splňuje cílovou skupinu Pečovatelské služby.

Záznam z jednání v domácnosti žadatele vede vedoucí PS elektronickou formou a v listinné podobě ve složce uživatele . Uživatel může kdykoliv požádat o předložení osobní složky k nahlédnutí.

3.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Smlouva je uzavřena pouze po vzájemné dohodě, kdy z žádné strany není známa překážka.

Smlouva je uzavřena nejdéle v den zahájení poskytování soc.slужby a na dobu neurčitou.

Smlouvu schvaluje , zpracovává a uzavírá za poskytovatele vedoucí PS na základě pověření starostou města Rokytnice .

V případě akutního poskytování služby v delší nepřítomnosti vedoucí PS z důvodu dlouhodobého onemocnění nebo dovolené, smlouvu o poskytování služeb podepíše za poskytovatele starosta, podklady pro

sepsání smlouvy včetně jednání se zájemcem o službu provede sociální pracovnice sociálního oddělení MěÚ Rokytnice v O.h. Jedná se o dobu delší než 1 týden.

Smlouva se uzavírá písemně ve dvou vyhotoveních (originály), 1 originál smlouvy obdrží uživatel, druhý je uložen do spisové dokumentace uživatele v kanceláři vedoucí PS.

U žadatele, který potřebuje podporu při rozhodování postupujeme dle zákona č. 89/ 2012 Sb, občanský zákoník, jedná se o omezení svéprávnosti, zastoupení členem domácnosti, opatrovnictví atd.

Osobám se specifickými potřebami v komunikaci, které nemají svého průvodce nebo tlumočníka vedoucí pečovatelské služby nabídne a zajistí za účelem projednávání a uzavírání smlouvy na žádost žadatele podporu od služeb, které pomáhají osobám se sníženou schopností komunikace. .

Smlouvu lze měnit pouze za souhlasu obou smluvních stran číslovanými dodatky.

Po ukončení péče jsou smlouvy včetně dodatků s celou spisovou dokumentací uživatele archivovány na MěÚ Rokytnice v O.h. po dobu 10 let, poté podléhají skartaci.

Ukončení smlouvy se řídí výpovědními důvody a výpovědními lhůtami uvedenými ve smlouvě.

Vypovězení smlouvy se děje písemnou formou.

Město Rokytnice v O.h. může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud (§ 91 zákona o sociálních službách) :

Žadatel neodpovídá cílové skupině nebo zařízení neposkytuje službu, o kterou osoba žádá – v tomto případě PS pomůže žadateli najít vhodného dalšího poskytovatele sociální služby .

Kapacita organizace je naplněna – žádosti přesahují možnosti služby. Pečovatelská služba je povinna vést evidenci odmítnutých žadatelů (čekatelů) pro naplněnou kapacitu pro poskytování pečovatelské služby.

Tento pořadník je veden u vedoucí pečovatelské služby. Po uvolnění kapacity pečovatelské služby bude postupně vyhověno žadatelům z pořadníku zájemců, a to následujícím způsobem: každá podaná žádost o poskytování pečovatelské služby je posuzováno individuálně, kdy v první řadě nerozhoduje datum podání žádosti, ale naléhavost zavedení služby. K žádosti se vyjadřuje vedoucí pečovatelské služby, sociální a zdravotní komise Rady města Rokytnice v O.h. Uzavření smlouvy na poskytování služby schvaluje Rada města Rokytnice v O.h.

Zásadní kritéria pro určování zavedení pečovatelské služby u zájemců z pořadníku čekatelů:

- ✓ míra závislosti na pomoci druhé osoby
- ✓ osamělost žadatele – rodinné zázemí nebo jiné možnosti pomoci
- ✓ dojde-li ke shodě naléhavosti zavedení pečovatelské služby, rozhoduje datum podání žádosti.

Žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí těžce sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V případě, že žadatel požádá o písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy, vedoucí Pečovatelské služby jej vydá. Vedoucí Pečovatelské služby vede záznam o průběhu jednání s každým zájemcem o službu.

4.

Ochrana osobních údajů uživatelů

Uživatel podepíše souhlas se zjišťováním a shromažďováním osobních a citlivých údajů až do doby archivace a skartace, **a to v žádosti, smlouvě a v individuálním plánu.**

Pečovatelská služba jako správce a zpracovatel je ze zákona

101/2000 Sb. povinna přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, ke zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zaměstnanci jsou povinni zachovat mlčenlivost o osobních údajích. V případě

tohoto porušení je vedeno s daným zaměstnancem pracovně-právní řízení ze strany zaměstnavatele dle míry zavinění, může vést i k rozvázání pracovního poměru.

Předepsaná délka uchování spisové dokumentace uživatelů po skončení pečovatelské služby je 10 let, poté se skartuje / zničí.

Pečovatelská služba Města Rokytnice v Orlických horách zjišťuje a zpracovává osobní a citlivé údaje uživatelů ve formě listinné a elektronické :

1. Sociální dokumentace , tj. dokumentace sociálního pracovníka

uložení : kancelář sociálního pracovníka (profesi sociálního pracovníka vykonává vedoucí PS/

přístup : sociální pracovník

přístup na požádání – klíčová pracovníce a další pracovníce podílející se na poskytování služby daného uživatele, uživatel, opatrovník a další osoba se svolením uživatele

Přístup k dokumentům uživatelů je umožněn pouze v kanceláři sociálního pracovníka a za jeho přítomnosti

spisová dokumentace obsahuje originály :

Žádost o zavedení PS

Záznam z jednání se zájemcem o službu

Smlouva o poskytování služeb a jejich dodatky

Individuální plán a jeho revize

Souhlas s poskytnutím klíčů

Zápis zjišťování spokojenosti s kvalitou služby u jednotlivých uživatelů

Žádost o ukončení smlouvy nebo vypovězení služby ze strany poskytovatele

Další dokumenty vztahující se ke službě – možná korespondence s uživatelem nebo

dokumenty týkající se poskytování služeb před účinností Zákona č.108/2006 Sb., o soc. službách, to znamená před rokem 2007.

2. dokumentace klíčového pracovníka

uložení: kancelář pečovatelek

přístup: klíčová pracovníce a další pracovníce podílející se na poskytování služby u daného uživatele, vedoucí PS

přístup na požádání: uživatel, opatrovník a další osoba se svolením uživatele

Přístup k dokumentům uživatelů je umožněn pouze v kanceláři pečovatelek a za přítomnosti daného klíčového pracovníka či další pracovníce podílející se na poskytování služby u daného uživatele nebo vedoucí PS

spisová složka obsahuje :

kopie sociálního šetření

kopie individuálního plánu

záznam o průběhu služby u jednotlivých uživatelů

3. Elektronicky uložená dokumentace

Evidence uživatelů

uložení : počítačové zařízení vedoucí pečovatelské služby

přístup : vedoucí PS , zabezpečeno heslem pro vstup do programu

Dalším citlivým dokumentem je záznam o provedených úkonech , jedná se o podklady pro vyúčtování úhrad , který vyplňuje pečovatelka a uživatel potvrzuje správnost svým podpisem při vyúčtování služeb.

uložení : kancelář pečovatelek – aktuální záznamy, vedoucí pečovatelské služby - elektronická podoba a uložení vyúčtovaných záznamů

přístup : vedoucí PS, pracovníce v přímé péči, na požádání uživatel a další osoby se svolením uživatele

V.

Úhrady za poskytování pečovatelských služeb

Ceník za služby poskytované Pečovatelskou službou Rokytnice v O.h. je schválen Radou města Rokytnice v Orlických horách . Platný ceník je vždy přílohou smlouvy o poskytování služby.

Základní a fakultativní činnosti/úkony, které poskytuje pečovatelská služba jsou v rozsahu uvedených úkonů dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Maximální výši úhrady za poskytování pečovatelské služby uvádí vyhláška č. 340/2007 Sb. zákona o sociálních službách.

Uživatelé mají povinnost uhradit odebrané služby zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15.dne následujícího měsíce po dni obdržení měsíčního vyúčtování k rukám pověřené pečovatelky nebo na účet zřizovatele.

Pečovatelská služba je povinna předložit uživateli vyúčtování úhrady za daný kalendářní měsíc nejpozději do 15.dne následujícího měsíce.

Uživatel má právo si vybrat možnost platby v hotovosti nebo bankovním převodem na účet zřizovatele – Město Rokytnice v O.h. Způsob úhrady dle výběru uživatele bude uveden ve smlouvě o poskytování služeb.

Uživatel obdrží stvrzenku o výši úhrady za služby a obědy. Zároveň uživatel obdrží k odsouhlasení měsíční výkaz provedených úkonů, který podepíše a potvrdí tak správnost vyúčtování .

Stvrzenky se vyhotovují dvojmo elektronicky, po jednom pro uživatele a poskytovatele.

Vedoucí služby předkládá vyúčtování služeb zřizovateli, tj. Městu Rokytnice v O.h. a odvádí tržbu za poskytnuté služby na příslušný účet zřizovatele.

Bezplatná péče (netýká se úhrady obědů) se poskytuje uživatelům v případech stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 75 odst.2 tohoto zákona).

VI.

Místní a časová dostupnost služby :

Kanceláře a středisko Pečovatelské služby Rokytnice v O.h. se nacházejí v ul. Horská č.p.303 v domě zvláštního určení – byty s pečovatelskou službou , který se nachází cca 1 km z náměstí směrem na Říčky v O.h.

Provozní doba pečovatelské služby :

Přímá činnost pečovatelek je rozvržena do pracovní doby rovnoměrně ve všech pracovních dnech pracovního týdne od 6.30 hodin do 11,30 a od 12,00 do 15.00 hodin.

U vedoucí pečovatelské služby (provoz organizace a úkony sociálního pracovníka) je rozvržena pracovní doba rovnoměrně ve všech pracovních dnech pracovního týdne od 7.00 hodin do 11.30 hodin a od 12.00 hodin do 15.30 hodin.

Pro poskytování služby v terénu i ambulantně mají pečovatelky k dispozici služební automobil. Uživatelé služby mají k dispozici kontakt na službu.

Ve dnech pracovního volna a ve dnech uznaných jako svátek se služby neposkytují.

VII.

Technické zázemí pro poskytování činností a úkonů pečovatelské služby:

- profesionální myčka nádobí pro přemývání termojídlonosičů
- bezbariérová koupelna s vanou a sprchovým koutem, tj. středisko osobní hygieny / SOH /

- prádelna s automatickou pračkou, sušárna prádla , za pěkného počasí se prádlo věší venku
- osobní automobil – Citroen Berlingo
- nerezové jídlonosiče s termoobalem
- vysavač pro fakultativní úkon

VIII.

Kapacita PS

Pečovateľská služba je schopna denne poskytnout službu za optimálních podmínek :

- v terénu - 35 uživatelů/ den,
- ambulantně ve středisku osobní hygieny - 1 uživatel / den
- v jednom okamžiku /jeden pracovník v sociálních službách /1 uživatel

VIII.

Personální zajištění PS

Službu uživatelům zajišťují :

vedoucí PS, která zajišťuje činnosti sociálního pracovníka

2x pracovníce v sociálních službách – pečovatelky/ řidičky

ostatní personál – na základě aktuální situace se může přijmout pracovník na 1x Dohoda o pracovní činnosti

– úklidové a prádelenské činnosti v sídle PS, mytí jídlonosičů

Odborná způsobilost pracovníků poskytujících pečovatelské služby

Vedoucí PS - splňuje kvalifikační požadavek pro výkon sociálního pracovníka podle §110 z.č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a dále má povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok dle §111 z.č.108/2006 Sb.,o soc. službách v platném znění.

Pečovatelky – splňují předpoklady pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách

dle § 116 odst. 1 písmeno c) a dle odst.5 písm.c). z.č. 108/2006, o sociálních službách v platném znění a dále mají povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok dle §111 z.č.108/2006 Sb.,o soc. službách v platném znění.

Pracovníci Pečovateľské služby v přímé péči mají povinnost absolvovat minimálně 4 hodiny ročně supervizní sezení - individuální forma a týmová.

IX.

Individuální plánování služby

Poskytovatel se zavazuje při poskytování svých služeb vycházet z osobních cílů a potřeb každého uživatele služeb. Respektuje se nezbytně nutná míra podpory, aby uživatel nebyl zbytečně omezený ve vlastních možnostech o sebe se postarat.

Osobní cíle uživatele jsou zaznamenány v individuálním plánu každého uživatele, kde je přesně popsáno co a jakým způsobem bude prováděna pečovatelská služba u jednotlivých uživatelů, na čem se službou dohodl. Smyslem plánování služby je podporovat uživatele v jeho maximální míře samostatnosti a nezávislosti na jiné osobě, je postaveno na schopnostech a možnostech uživatele a zároveň vychází z podmínek pečovatelské služby.

Osobní cíle a potřeby uživatele jsou průběžně vyhodnocovány a aktualizovány, aby odpovídaly skutečnosti, co právě teď uživatel potřebuje.

Uživatel může kdykoliv požádat o změnu osobních cílů a potřeb.

Individuální plánování je dokladem o práci pečovatelské služby,

Individuální plán pomáhá zvládat rizikové situace, které mohou nastat při poskytování služby a tím ohrozit uživatele nebo jeho okolí. Hledá míru podpory, která co nejvíce sníží nebezpečnost situace na možné minimum a respektuje přiměřené běžné riziko. Míra podpory je u každého individuální.

Hodnocení individuálního plánu, jak se daří naplňovat osobní cíle, probíhá 1 x za rok za účasti

uživatelé, klíčového pracovníka, pracovníka podílejícího se na poskytování služby, vedoucí služby. Hodnocení se může zúčastnit se souhlasem uživatele i další osoby.

Klíčový pracovník je konkrétní pracovník - **pečovatelka** - naší pečovatelské služby, který je zodpovědný za poskytování služeb konkrétnímu uživateli,

Co pro uživatele znamená mít klíčovou pracovníci :

Bude zajišťovat jeho zájmy a potřeby, společně s uživatelem bude stanovovat cíle, tj. to, čeho se má prostřednictvím poskytované služby dosáhnout. Společně budou sestavovat individuální plán. Na tvorbě individuálního plánu se může podílet rodinný příslušník, zákonný zástupce, jiná blízká osoba, ale vždy jen se souhlasem uživatele.

Měla by se stát pro uživatele osobou, na kterou se může obrátit v případě svých potřeb, sdělení s čím je spokojen či nespokojen při poskytování služby.

Klíčová pracovníce bude předávat, se souhlasem uživatele, dalším pracovníkům PS informace, které by mohly posloužit pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

K informacím, které považuje uživatel za důvěrné, je klíčová pracovníce povinna přistupovat a zpracovávat je jako citlivé a osobní údaje, tzn. nesmí je předávat či jinak zpracovávat.

Uživatel může požádat o změnu svého klíčového pracovníka i bez udání důvodu. V tomto případě je třeba se obrátit na vedoucí pečovatelské služby

X.

Návaznost na další služby

Pečovatelská služba zařízení podporuje uživatele, aby aktivně využívali veřejné a odborné služby, které jim pomohou setrvat ve svém přirozeném prostředí. Podporuje je v udržování vztahu s rodinou, přáteli, sousedy, podporuje je ve veřejném životě a v běžném prožívání života.

Při naplňování osobních cílů uživatelů pečovatelská služba pomáhá uživatelům využívat těchto veřejných služeb v Rokytnici v O.h.:

Kadeřnictví paní Kalousová Tel.: 494 595 561
nám. T.G.M. 68

Kadeřnice do domu mobil: 605 704 820
Martina Vágnerová

Pedikúra do domu Hana Vacková mobil: 602 833 730
Bartošovice v O.h.

Česká pošta Tel.: 494 595 222
nám. T.G.M. 79

Městský úřad Tel.: 494 379 021
nám. J. Šimka 3

Matrika Městský úřad Tel.: 494 379 026
nám. J. Šimka

Sociální oddělení Městský úřad Tel.: 494 379 028
nám. J. Šimka

Česká spořitelna Tel.: 494 595 116
nám. T.G.M. 4

Městská knihovna Tel.: 491 616 993
nám. T.G.M. 68

Obvodní lékař Rokytnice v O.h. Tel.: 494 595 288
1.máje 457

Lékárna Tel.: 494 595 118
1. máje 457

Zubní lékařka Tel.: 494 595 292
1. máje 457

Gynekologie Tel.: 722 912 495
1.máje 457

Rehabilitace Tel.: 494 377 724, 733 323 807
1.máje 457

Městská správa bytů Tel.: 491 616 991
nám. T.G.M. 68

Policie Rokytnice v O.h. Tel.: 974 536 731
nám. T.G.M. 4

Informační centrum Tel.: 491 616 995
nám. T.G.M. 4

Duchovní administrátor farnosti Rokytnice v Orł.horách (kněz) tel. 739 929 164

Nedílnou součástí komplexní péče o uživatele je podpora při řešení složitých životních situací. Uživateli a případně i jeho rodině poskytujeme potřebné informace, jednáme na základě přání uživatele s úřady, jinými poskytovateli sociální služby, pomáháme s vyplňováním formulářů, žádostí a jiných dokumentů pro uživatele.

Kontakty na další poskytovatele sociálních služeb poskytujeme s pomocí informačních brožur:
Doma je doma – informační brožurka pro seniory Královéhradeckého kraje, publikace vytvořena ve spolupráci s Odborem sociálních věcí Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, vydalo Občanské sdružení Podzámčí, 2010

Sociální a související služby ve městě a regionu Rychnov nad Kněžnou – vydalo Město Rychnov nad Kn., 2011

Nejsem na to sám – informování seniorů závislých na pomoci druhé osoby, vydal Institut projektového řízení a.s., 2012

Na základě žádosti uživatele vedoucí PS v rámci úkonu sociálního pracovníka vyhledává informace i pomocí internetu, vytiskne požadované formuláře, aby uživatel nemusel na úřad.

Kontakty na služby, které pomáhají osobám se sníženou schopností komunikace:

1) Poradna uživatele sociálních služeb

Martin Gálus
Palackého 694
516 01 Rychnov nad Kněžnou
Tel.: 494 535 494

Mail: martin.galus@sendmail.cz

pomůže připravit se na jednání s poskytovatelem služby
poradí s textem smlouvy o poskytování služby

upozorní jej na případná úskalí vyplývající z uzavírané smlouvy
doporučí vhodný postup při sledování plnění podmínek smlouvy

2)TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové
tel.: 495 523 729

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum.cz

web: www.tyflocentrum-hk.cz

ředitelka: Mgr. Dagmar Balcarová
- průvodcovské a předčitatelské služby
- odborné sociální poradenství

3)Poradenské centrum Hradec Králové

Bc. Zuzana Krajáková, terénní sociální pracovníce
Wonkova 1142, 502 00 Hradec Králové
mobil: 774 760 328

e-mail: hradeckralove@lorm.cz

- tlumočnické služby a odborné poradenství pro osoby s hluchoslepotou v různém stupni kombinovaného postižení

4) Centrum sociálních služeb pro sluchově postižené osoby

Fráni Šrámka 1647, 500 02 Hradec Králové
budova Centra zdravotně postižených.

Tlumočnické služby jsou realizovány formou přímého tlumočení mluveného projevu či překladem psaného českého jazyka do znakového jazyka a naopak (u neslyšících klientů je mateřským jazykem znakový jazyk místo českého jazyka).

5) Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (Centrum, CZTN)

Web: www.asnep.cz

Kontakt:

ASNEP

Hábova 1571

Praha 5

e-mail: asnep@volny.cz

fax: 235 521 411

kontaktní osoba: Martina Kronusová, výkonná ředitelka ASNEP

Půjčovna zdravotnických pomůcek – Zdravotní Domácí péče Kostelec nad Orlicí

Procházková 1227

517 41 Kostelec nad Orlicí

Jana Morávková – mobil: 603 318 358

X.

Stížností na službu

Pokud není uživatel spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelských služeb, cítí uje, že byl jakýmkoliv způsobem poškozen, může přímo kontaktovat ústně nebo písemně:

- ✓ vedoucí pečovatelské služby, která je oprávněna přijímat a prověřovat stížnosti na kvalitu pečovatelské služby
- ✓ klíčovou pracovníci nebo jinou pečovatelku, které jsou povinny stížnost předat vedoucí starostovi Města Rokytnice v O.h.

- ✓ Stížnost může uživatel podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce, kterému důvěřuje.
- ✓ Stížnost může podat kdokoliv v zájmu uživatele.
- ✓ Stížnost se může podat prostřednictvím anonymní schránky u vchodu do střediska PS nebo poštovní schránky umístěnou u vchodu do MěÚ Rokytnice v O.h. určenou pro vyhazování pošty.
- ✓ Uživatel má právo si přizvat při řešení stížnosti blízkou osobu.

- ✓ Stížnost podaná jakoukoliv formou je evidovaná s pořadovým číslem (zápis do knihy stížností včetně zápisu o prošetření stížností, přijatých opatření k odstranění zjištěných závad a formy vyrozumění o vyřízení vaší stížností včetně časových údajů.

Evidence stížností je uložena u vedoucí pečovatelské služby, která je zodpovědná za záznamy.

Je-li požadavek o zachování mlčenlivosti o totožnosti osoby, která podala stížnost z důvodu dalších vztahů s pracovníkem, ke kterému stížnost směřuje, je povinností služby mlčenlivost zachovat.

O průběhu, vyřízení stížností a přijatých opatření je oprávněna informovat uživatele vedoucí pečovatelské služby nebo starosta. Informace se podávají písemnou formou.

Pouze drobné stížnosti mohou být vyřízeny ústně se souhlasem podavatele stížnosti. Vždy je i o ústním vyrozumění veden záznam v knize stížností.

Lhůta pro písemné vyřízení stížností – bezodkladně, nejdéle do 30 dnů, resp. 60 dnů ve zvláště složitých případech od podání stížnosti. Pokud se lhůta překročí, bude tato skutečnost i důvody písemně sděleny uživateli.

V případě, kdy stížnost nebyla vyřízena k plné spokojenosti uživatele (např. nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě), může se uživatel odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížností. Nadřízeným orgánem pečovatelské služby je Rada Města Rokytnice v O.h.

Aktuální kontakty pro vyřizování stížností:

a.

Pečovatelská služba Rokytnice v O.h.

Horská 303

Mgr. Dagmar Lavrenčíková

vedoucí pečovatelské služby

Tel.: 491 616 996, 603108696

dasa.lavrencikova@mu.rokytnice.cz

b.

Město Rokytnice v O.h., Šimka čp.3, 517 61

starosta

Petr Hudousek

Tel.:494 616 990

petr.hudousek@mu.rokytnice.cz

Aktuální kontakty nezávislého orgánu pro podání žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížností:

a.

Krajský úřad Královéhradeckého kraje se sídlem v Hradci Králové,

Pivovarské náměstí 1245, 500 03

vedoucí odboru sociálních věcí

Ing. Mgr. Jiří Vitvar

tel.: 495 817 320

jvitvar@kr-kralovehradecky.cz

b.

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno, 602 00

E-mail: podatelnaochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112

c.

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27,

170 00 Praha 7

Tel. informace: +420 234 665 555

Tel. ústředna: +420 234 665 111

Fax: +420 234 665 444

XII.

Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby

Každý občan je způsobilý mít práva.

Práva je možné omezit pouze rozhodnutím soudu (způsobilost k právním úkonům).

Uživatelé pečovatelské služby jsou znevýhodněni svým sociálním postavením a závislostí na druhé osobě.

Pracovnice Pečovatelské služby si vydefinovaly Etický kodex, tj. základní pravidla chování (principy,zásady poskytování služby), které jsou povinny respektovat, aby nedocházelo k porušování lidských a občanských práv klientů při poskytování služby:

- ✓ právo na podání srozumitelné informace
- ✓ právo na vlastní rozhodnutí a právo na výběr volby
- ✓ právo na soukromí
- ✓ právo být respektován
- ✓ právo na setkávání se s jinými lidmi, svými přáteli, svoji komunitou
- ✓ právo na přiměřené riziko ve svém chování a rozhodnutí
- ✓ právo na pocit bezpečí
- ✓ právo podat stížnost na poskytovanou službu
- ✓ právo na zachování důstojnosti a cti
- ✓ právo spolupracovat aktivně při naplňování poskytovaných služeb – podílet se na tvorbě osobního plánu
- ✓ právo na výběr a změnu klíčového pracovníka
- ✓ právo na ochranu osobních údajů

Opatření při porušování práv uživatelů :

Pokud se pracovník pečovatelské služby setká s informací nebo sám je přítomen porušení práv či střetu zájmu ,byť jen náznakem, je povinen oznámit situaci vedoucí PS. Vedoucí svolá následně tým, proběhne diskuse a zjišťování potřebných informací, provede se zápis z této schůzky.

V případě vážného porušení práv uživatelů nebo střetu zájmu vedoucí PS informuje písemnou formou starostu o porušení pracovní kázně.

c. Dojde-li k závažného nebo opakovaného porušení pravidel je pracovník sankcionován zaměstnavatelem písemným napomenutím a upozorněn na možnost výpovědi, zápis je uložen v osobním spise pracovníka na personálním oddělení .

d. V závažném porušení pracovní kázně může zaměstnavatel využít příslušná ustanovení zákoníku práce vůči pracovníkovi.

XIII.

Povinnosti uživatele k poskytovateli pečovatelské služby, k Městu Rokytnice v O.h.

Uživatel je povinen dodržovat dojednaný rozsah poskytování služby v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytování služby a dále jak je dojednáno v individuálním plánování

Uživatel je povinen platit úhradu v hotovosti k rukám pověřeného pracovníka pečovatelské služby nebo na bankovní účet Města Rokytnice v O.h. , tak jak je ujednáno ve smlouvě.

Uživatel se zavazuje sdělit poskytovateli pečovatelské služby pravdivé informace o své osobě v rozsahu nezbytném pro poskytování kvalitní a odborné služby v souladu se zákonem č. 101/ 2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Uživatel se zavazuje včas oznámit poskytovateli změny , které by mohly ovlivnit průběh, způsob poskytování a uhrazení pečovatelské služby

XIV.

Způsob a rozsah provádění služeb - Garantovaná nabídka

Jedná se o základní popis prováděných úkonů se základní garancí času. Blíže poskytování služby popisuje individuální plán každého uživatele včetně individuální četnosti a času potřebných na zajištění poskytovaného úkonu.

Základní činnosti

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Dovoz nebo donáška jídla - garantovaný čas - 10 minut

Obědy se zajišťují v provozovně – Školní jídelna, Základní škola Rokytnice v O.h.

PS zajistí a nabídne v době výluky vaření v jídelně dovoz z Domova na Stříbrném vrchu. Jedná se především o období vánočních prázdnin.

Obědy se rozvázejí dle rozvozové trasy, kdy jsou uživatelé seřazeni dle bydliště a individuálních potřeb.

Základní trasa je centrum Rokytnice – Dolní Rokytnice, dům zvl. určení – byty s pečovatelskou službou - Prostřední Rokytnice - Horní Rokytnice - Panské pole a přilehlé obce.

Časový rozvrh rozvozu obědů 10,00 hod.- 11,30 hod. (v zimě je potřeba počítat s časovým posunem s ohledem na sjezdovost silnic apod.)

Uživatel je povinen zajistit bezproblémový přístup k domu v době rozvozu oběda. To znamená, že i v zimě je přístupová cesta schůdná, v případě držení psa je povinen zajistit bezpečnost pečovatelek tím, že se pes nebude volně pohybovat. Před zahájením poskytování služeb je uživatel o této podmínce informován.

Pečovatelka se při dovozu obědů nezouvá, ani v případě úkonu – podání jídla a pití.

Při rozvážce obědů pečovatelka dle individuálního plánování donese termo jídlonosič do kuchyně, nazdvihne víko pro snazší manipulaci s termo jídlonosičem (někteří uživatelé mají problém jídlonosič otevřít).

Odběr obědů a hlášení změn: bezplatný úkon

Pečovatelky ve středu předají všem uživatelům jídelníček na další týden. Uživatelé si připraví výběr do druhého dne, někteří vyžadují od pečovatelek pomoc, pečovatelky přečtou jídelníček a uživatel si vybere. Ve čtvrtek (nejpozději v pátek) pečovatelka zjistí odběr stravy u uživatelů na další týden a v pátek odpoledne hlásí pověřená pečovatelka hromadně počet obědů na jednotlivé dny vedoucí stravování ve školní jídelně.

Náhlé změny odběru oběda uživatel může nahlásit pečovatelkám telefonicky nebo osobně den předem nebo daný den ráno do 8,00 hod. V případě, že uživatel nebude doma v čase oběda a má zájem odebrat ten den oběd, domluví se s pečovatelkou, kde oběd zanechá – např. u souseda, u dveří bytu na určeném místě. V případě, kdy má PS uschovaný klíč od bytu uživatele, a po domluvě s uživatelem, oběd se zanechá v předsíni bytu.

jídlonosič (fakultativní úkon)

Uživatel používá 2 x termo jídlonosič zapůjčený od PS, který splňuje hygienické normy. Půjčovné je za jeden oběd. Půjčovné je počítáno do úhrad za odebrané služby.

Uživatel je povinen udržovat v čistotě nerezové misky i plastový obal. V případě poškození nebo ztráty jídlonosiče či termoobalu způsobené vlastní vinou, uhradí finanční náhradu odpovídající opotřebení jídlonosiče. Nerez misky pečovatelská služba přemývá v myčce na nádobí. Obal jídlonosiče je označen jménem uživatele, nerez nádobí není

Používání jídlonosiče :

1/ Plastový termoobal se nesmí nechávat v blízkosti zapnutých vařičů či plynových hořáků.

2/ Nerezové misky nelze používat na ohřívání ani v mikrovlnných troubách

3/ Jednotlivé díly termoobalu je možné omývat klasickým způsobem běžnými mycími prostředky.

Nedoporučuje se termoobal dlouhodobě namáčet do vody, protože může dojít k vniknutí vlhkosti do vnitřní izolační hmoty.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Dle sepsaného IP pečovatelky pomáhají a jsou oporou uživatelům, kteří vyžadují pomoc při přípravě jídla a pití, jedná se o úkony, které uživatel nezvládne sám.

Uživatel služby si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin.

Především se jedná o tyto úkony:

a) **při donášece oběda - garantovaný čas – 10 minut** (vytáhnout misky z termoobalu, přendat jídlo na talíř a donést na jídelní stůl, ohřát jídlo v mikrovlnce)

b) **příprava stravy - garantovaný čas – 30 minut** - podpora při dodržování správné technologie přípravy jídla (recept) a dále např. krájení, mazání, otvírání konzervy, loupání, strouhání, vážení, mixování, míchání potravin, zajištění pitného režimu, obsluha kuchyňské techniky (vaňič, trouba, varná konvice, mikrovlnná trouba, myčka), **v tomto případě se nejedná o přípravu oběda, ale snídaně a svačiny**

Pečovatelky postupují a dodržují hygienická pravidla a zásady stolování – čistota rukou, čisté oblečení, estetika servírování jídla na talíři, popřání dobré chuti.

Pečovatelky se vždy ptají uživatele, zda je třeba jídlo porcovat a jak. Nikdy sami nerozhodují za uživatele.

Úklid kuchyně nebo pracovního místa včetně mytí nádobí jsou součástí úkonu – *Pomoc při zajištění chodu domácnosti (tedy jsou další plánovanou službou v průběhu dne podle individuálního plánování).*

Běžné odmyváání při úkonu Pomoc při přípravě stravy se počítá v rámci úkonu Pomoc při přípravě a podání jídla pití

Pracovník je pouze oporou, podporuje uživatele při přípravě stravy ale nevaří.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

Nákupy a pochůzky – garantovaný čas 60 minut

Nákup se provádí každý den v době od 8,00 do 10,00 hod. včetně předání a vyúčtování nákupů.

Nákupy se provádějí pouze v Rokytnici v O.h.

Uživatel na své náklady pořídí sešitek – 2ks pro zaznamenávání provedeného úkonu. Jeden sešitek má uživatel a druhý pečovatelka

Uživatel den předem nebo ráno do 7,30 v den plánovaného nákupu předá pečovatelce písemně soupis požadavků a peníze. Pečovatelky mají označené peněženky jednotlivých uživatelů.

V případě, kdy uživatel potřebuje svůj nákup doplnit či změnit může se ještě domluvit s pečovatelkou telefonicky do 7,30 daného dne.

Předání nákupu a jeho vyúčtování do sešitu s uživateli provede pečovatelka osobně v domácnosti uživatele.

Pečovatelka zároveň předloží účtenky, paragony nebo zboží musí mít cenovku.

Zápisy pečovatelka a uživatel si odsouhlasí ústně.

Nákup nad 10 kg pečovatelky zváží a uživateli nahlásí váhu. Váhu nákupu zapíše do sešitků.

Pochůzky: garantovaný čas 15 minut

- Uživatel si pochůzku domluví s pečovatelkou nejpozději telefonicky do 7,30 hodin příslušného dne.

- Tento úkon se týká vyřízení záležitostí uživatele na úřadech, u lékaře, v lékárně, na poště, opravy bot, opravář do domácnosti apod.

- Postupuje se stejně jako u nákupů.

- Pečovatelka může zajistit záležitost uživatele služebním telefonem.

Běžný úklid a údržba domácnosti : garantovaný čas 60 minut

Jedná se o úklid pravidelný, časově méně náročný (mytí nádobí a jeho úklid, vysávání kobereců, stírání podlah , setření prachu, úklid koupelny a WC, stlaní lůžka a výměna lůžkovin, třídění odpadu dle zvyklostí uživatele a vynášení na vyhrazené místo, zalití květin a další úkony běžné údržby dle zvyklostí uživatele)

Uživatel určí dle vlastního uvážení, čeho se bude úklid týkat, které prostory se budou uklízet.

Musí se jednat o prostory, které prokazatelně obývá.

Uživatel je vždy přítomen při úklidu, tzn. že je doma,

Poskytuje úklidové prostředky včetně pomůcek a úklidové techniky.

Pečovatelka může uživateli pronajmout svůj vysavač po dobu úklidu jako fakultativní úkon, s vysavačem pracuje pečovatelka při plánovaném úklidu.

V případě, kdy zjistí, že pro ni je výkon práce nebezpečný – rozbité okno, u elektrospotřebičů porušená přívodní šňůra ...Práci nevykoná a upozorní uživatele na danou situaci a odstranění závady, po dohodě může zprostředkovat opraváře.

Pečovatelka se s uživatelem dohodne v rámci plánování , jak často bude úkon provádět, které dny v týdnu a hodinu .

Velký úklid (sezónní , po malování - mytí oken, mytí nábytku a dveří, obklady v kuchyni, koupelna a WC, mytí podlahy a vysávání, utření prachu, mytí lustrů)

Garantovaný čas 120 minut

Jedná se o úklid , který je časově náročnější než běžné udržování pořádku v domácnosti. Proto termín úklidu musí být dohodnut včas, nejlépe 14 dní předem, aby vyhovoval oběma stranám a nebyl narušen běžný chod poskytování služeb jiným uživatelům.

Jedná se o sezónní úklidy, např. vánoční, jarní nebo úklid po malování (mytí oken, sundání záclon a závěsů a jejich výměna, mytí dveří, nábytku, kuchyňské linky, kachliček.. apod.).

Pečovatelky jsou povinny při mytí oken a práci ve výšce používat bezpečnostní postupy.

V rámci velkého úklidu pečovatelky neprovádějí mokré úklid koberců a obývacích sedaček nebo jiného nábytku s potahem , ale zajistí komerční úklidovou službu.

Údržba domácích spotřebičů : garantovaný čas 60 minut

jedná se o mytí a vyčištění domácích spotřebičů (lednice, sporák, mikrovlnná trouba..)

termín úklidu musí být dohodnut týden předem, jelikož se jedná o časově náročnější činnost

Mytí společných prostor (jedná se o činnost – Velký úklid) : garantovaný čas 30 minut

Pečovatelka myje dle individuálního plánu společné prostory domu.

Uživatel dodá úklidové prostředky.

Jedná se o zametení a setření podlaží, které uživatel obývá.

Úklid společného balkonu jen v případě, kdy prokazatelně uživatel tyto prostory obývá – např. věšení prádla.

Topení v kamnech, donáška vody : garantovaný čas 30 minut

Jedná se o donášku topiva (uhlí, dříví) z kůlny, sklepa,

Dle potřeby zatopí a dohlédnou v dohodnutém čase na přikládání.

Pečovatelky nečistí topná zařízení ani neštípají dříví, neskládají uhlí, na požádání mohou zprostředkovat službu , která by připravila otop ,skládala uhlí nebo provedla údržbu topných zařízení.

Donáška vody – pečovatelka donese nádobu s vodou od zdroje vody (pumpa, společný vodovod na chodbě , cisterna s pitnou vodou) do místnosti. Vhodnou nádobu poskytne uživatel.

Praní a žehlení, drobné opravy prádla : garantovaný čas 3 dny na vyprání, sušení a žehlení

Příjem a praní prádla probíhá od pondělí do středy.

Čtvrtek a pátek je vyčleněn pouze na sušení a žehlení, aby uživatel obdržel prádlo ve stejný týden a dále sušárny byly o víkendu volné pro obyvatele v domě se zvl. určením.

Uživatel si při plánování služby určí pravidelnost praní a žehlení svého osobního prádla, ložního nebo bytového textilu. Pečovatelka převezme od uživatele prádlo a prací prostředek. Pečovatelka zváží prádlo, roztrídí dle barev, materiálu a znečištění. Vyprané prádlo se dle počasí pověsí v sušárně nebo venku . Pere se vždy pouze prádlo jednoho uživatele a prádlo se věší samostatně v sušárně. Uživatel obdrží s vypraným prádlem potvrzení o praní – datum, jméno uživatele, seznam prádla a váhu, originál dostává klient a kopie zůstává ve službě. Prádlo se předá uživateli v jeho domácnosti, příjem prádla uživatel podepíše. V rámci praní se vykonávají malé opravy prádla na požádání uživatele.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny : garantovaný čas 30 minut

a) osobní hygiena ranní včetně potřebné hygieny v průběhu dne v domácnosti uživatele

– jedná se o úkon mytí těla v souladu se zvyklostmi a vzniklou potřebou daného uživatele (obličej, ruce, popřípadě další partie , péče o ústní dutinu – zuby nebo zubní protéza),

- hygiena se provádí v koupelně nebo na lůžku,

b) osobní hygiena ve smyslu koupele či sprchování (provedení celkové hygieny)

úkon se provádí buď **ambulantně ve středisku osobní hygieny** v sídle pečovatelské služby nebo v rámci **terénní služby v domácnosti uživatele**

Ambulantní služba – provádění osobní hygieny ve středisku osobní hygieny

Při plánování služby si uživatel určí den a čas, kdy se bude koupat. Termín ambulantního úkonu (ve středisku pečovatelské služby) musí být v souladu s udanou kapacitou v rámci platné registrace naší služby v registru sociálních služeb ČR – 1 uživatel / den /ambulantní služba. A dále v souladu s pravidly a možnostmi služby – úkon se provádí v odpoledních hodinách v časovém rozmezí 13,00 – 14,30 hod. a musí vycházet z možné kapacity služby, tj. s ohledem na již naplánované služby u jiných uživatelů.

Odvoz služebním autem do střediska osobní hygieny je v ceně úkonu, eviduje se pouze poskytnutý čas. Uživatel si na každé koupání připraví čisté osobní prádlo, ručník a osušku, žínku, případně potřeby pro ostříhání nehtů, šampon a mýdlo, hřebec.

Uživatel dle přání a dle fyzických dispozic může využít sprchový kout nebo vanu.

Pečovatelka pomáhá uživateli při mytí jen na přání uživatele, respektuje soukromí a intimitu uživatele při provádění osobní hygieny a při strojení.

V případě zjištění kožních problémů pečovatelka upozorní uživatele na problém, ujistí se, zda se může postihnuté místo namáčet či naopak chránit před vodou. Pokud problém neviděl lékař, pečovatelka upozorní uživatele na závažnost problému a potřebu léčby, pečovatelka nabídne doprovod k lékaři.

V případě umytí hlavy pečovatelka se souhlasem uživatele osuší vlasy fénem a upraví je do účesu dle zvyklostí uživatele.

Pečovatelka vždy dohlíží a zodpovídá na bezpečnost uživatele v SOH – riziko opaření, pádu na mokré podlaze, uklouznutí ve vaně. Svým přístupem a bezpečnostními opatřeními (opora uživateli, setření mokré podlahy apod.) minimalizuje riziko, které se dá předpokládat při poskytování služby.

V rámci úkonu se započítává i poskytnutý čas na úklid koupelny, tzn. Do celkového vyúčtování provedeného úkonu se započte i mytí vany, setření podlahy.

V domácnosti uživatele:

Při plánování služby si uživatel určí den a čas, kdy se bude koupat, vybraný termín musí být v souladu s pravidly a možnostmi organizace - úkon se provádí v odpoledních hodinách v časovém rozmezí 13,00 – 14,30 hod. a musí vycházet z možné kapacity služby, tj. s ohledem na již naplánované služby u jiných uživatelů.

Úkon provádí jedna pečovatelka, ale v případě při zhodnocení situace (předpoklad rizikové situace při poskytování služby), že uživatel ani s její podporou nezvládne se přemístit do vany nebo ven , pomůže druhá pracovnice . V tomto případě se poskytnutý čas uživateli nenásobí počtem pracovnic, protože v tomto případě je přítomnost obou pracovnic nutná pro bezpečí a komfort uživatele a dodržení bezpečnosti práce. Tím se také minimalizuje riziko při poskytování služby. Vlastní mytí provádí jen jedna pracovnice.

Osobní hygiena se provádí dle zvyklostí daného uživatele.

Do poskytnutého času se počítá i úklid koupelny.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty: garantovaný čas : 30 minut

Jedná se o základní běžnou péči nehtů a vlasů (jednoduché stříhání nehtů, běžné česání nebo mytí hlavy)

V případě potřeby pedikúry pečovatelka na základě žádosti uživatele pedikérskou službu zajistí buď do domácnosti formou úkonu *Pochůzky* - zprostředkování služby nebo doprovodí uživatele do pedikérské služby v rámci úkonu *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*.

Kadeřnické úkony pečovatelka zajistí stejným způsobem jako pedikérské služby.

Pomoc při použití WC: garantovaný čas 30 minut

Pečovatelka pomůže dle požadavku uživatele : s chůzí na WC, manipulací s oděvem před a po fyziologické potřebě, s vhodnou polohou při výkonu fyziologické potřeby, osobní očištěnou po provedení potřeby

V případě, kdy uživatel používá i hygienickou židli, pečovatelka vynese a umyje nádobu.

Pomoc při používání absorčních pomůcek (hygienické vložky, kalhotky a podložky) a vyprázdnění sběrného močového sáčku.

Péče o pokožku jako prevence proleženin – pečovatelka ošetří očištěnou kůži určenou masť (dle ordinace lékaře) dle dohodnutého individuálního plánu

IV .Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pečovatelka pomáhá uživateli natolik, jak sám ji uživatel dá hranice. Vždy je jen oporou uživateli, uživatel nesmí mít pocit, že pečovatelka ho omezuje, že si připadá neschopný. Pečovatelka uživatele podporuje v aktivitě, nesmí ho omezovat.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití : garantovaný čas 30 minut

Pečovatelka pomáhá uživateli při samotném jídle.

Jedná se o úkony :

- podpora uživateli na lůžku nebo u stolu , **jedná se o konzumaci stravy a nápojů obvyklým způsobem** (přinesení jídla na talíř nebo v misce , podržet hrnek při pití nebo podpora při uchopení nádoby s nápojem, rozdělení stravy na meší kousky alespoň lžicí, míchání, lití tekutin, dochutit jídlo a nápoj, přenesení sousta k ústům alespoň lžicí nebo podpora při při tomto úkonu)
- pečovatelky postupují a dodržují hygienická pravidla a zásady stolování – čistota rukou, čisté oblečení, estetika servírování jídla na talíři, popřání dobré chuti.
- Pečovatelky se vždy ptají uživatele, zda je třeba jídlo porcovat a jak. Nikdy sami nerozhodují za uživatele.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek : garantovaný čas 30 minut

pečovatelka pomůže a je oporou při :

výběr oblečení a správné vrstvení odpovídající situaci, prostředí a klimatickým podmínkám, oblékání a svlékání oděvu , obouvání a zouvání bot , pomoc s knoflíky a zipy, tkaničky apod.

podpora apomoc při nasazování a sundávání ortopedických pomůcek, punčoch, protéz a dalších spec. pomůcek

Pomoc při prostorové orientaci , samostatném pohybu ve vnitřním prostoru včetně časové orientace : garantovaný čas 30 minut

Pečovatelka je oporou při časo-prostorové orientaci 1) v *domácnosti* – přechod z místnosti do místnosti, chůze na záchod a do koupelny, vyhledávání předmětů a jiných požadovaných věcí , uvědomování si času jídla nebo péče o zdraví (čas na léky, odchod k lékaři...),

2)*orientace v blízkém okolí* (v tomto případě se **jedná o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod)** při opuštění bytu za účelem návštěvy lékaře nebo potřebné služby či instituce (kadeřnice..), zde je časová garance viz V. Zprostředkování kontaktu

Pečovatelka s uživatelem mluví, říká kam jdou a proč, otevírá a zavírá dveře. Uživatel se může pečovatelky přidržovat po vzájemné domluvě, aby se uživatel cítil bezpečně ale samostatně (svobodně).

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík : garantovaný čas 30 minut

Pečovatelka pomáhá uživateli např. z lůžka na invalidní vozík a naopak.

V případě vzniklé situace (bezbariérový prostředí, těžký nebo nespolutracující uživatel) provádějí úkon dvě pečovatelky jak pro bezpečí uživatele a tak i pro zachování bezpečnosti práce pečovatelek (zde se poskytnutý čas nenásobí počtem pečovatelek jako u úklidu).

V. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: garantovaný čas 60 minut

Pečovatelky doprovázejí uživatele dle plánování služby na nákupy, k lékaři, instituce, ke kadeřnici,

Tento úkon se děje jen na území Rokytnice v O.h.

V případě, kdy se nejedná o pravidelný doprovod dle plánování uživatel oznámí potřebu doprovodu :

Nejlépe týden předem v případě objednaného termínu z důvodu harmonogramu práce pečovatelek.

Vzhledem k harmonogramu práce PS se doporučuje objednávat v ranních termínech – v časovém rozmezí 6,45 – 9,00 hod., protože od 10,00 se rozvážejí obědy uživatelům. V tomto období musí uživatel počkat na vhodnou dobu, kdy pečovatelky mohou přerušit rozvoz obědů.

2) Pro případ akutní potřeby návštěvy obvodního lékaře nebo zubaře v případě zhoršení zdravotního stavu , pečovatelská služba zajistí požadavek kdykoliv během dne , ale doporučuje se pro hladký průběh služby nejlépe situaci oznámit do 7,30 hod. V případě nepříznivých přírodních podmínek je požadavek na doprovod, který není předem domluven také akceptován v souladu s možnostmi služby.

Fakultativní činnosti

Vedle základních činností naše pečovatelská služba zajišťuje fakultativní činnosti :

Pronájem jídelnosičů viz. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Použití vysavače pečovatelské služby při úklidu viz. Pomoc při zajištění chodu domácnosti – pečovatelka použije vysavač při plánovaném úklidu.

Zprostředkování opraváře nebo lékaře apod. telefonem pečovatelské služby – v případě, kdy uživatel nemá telefon má k dispozici telefon pečovatelské služby.

XV.

Další postupy související s poskytováním služby

Používání klíče od bytu uživatelů na základě souhlasu s používáním klíče v rámci plánování služby

Pečovatelky při poskytování služeb v rámci individuálního plánování používají klíče pro vstup do domu nebo bytu uživatelů, kteří nemohou sami pečovatelkám otevřít ze zdravotních důvodů. Klíče těchto uživatelů jsou uloženy v trezoru v kanceláři vedoucí PS, jsou označeny jmenovkami. Klíče vydá pečovatelce vedoucí PS, v případě její nepřítomnosti zástup vedoucí pečovatelské služby. Používání klíče pečovatelskou službou je zaneseno v individuálním plánu a je sepsán souhlas *Převzetí klíčů uživatele do úschovy pečovatelské služby*, který je součástí dokumentace uživatele PS.

Odhlašování plánovaných úkonů:

Povinností uživatele je dle smlouvy o poskytování služeb čl. IV.odst.2. včas oznámit pečovatelské službě, že úkon nepožaduje . Z důvodu nouze však pečovatelská služba akceptuje oznámení této skutečnosti do 7,30 hod. ráno daného dne nebo při vzniku krizové situace v průběhu dne.

Kolektiv pracovníků Pečovatelské služby Rokytnice v O.h.