

PŘÍLOHA Č. 3 Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY CHARITY OLOMOUC **– PRACOVISŤE TĚŠETICE**

Vymezení pojmů

Poskytovatel služby – Charitní pečovatelská služba

Uživatel – osoba, kterou navštěvujeme a u které provádíme pečovatelské úkony

Klíčový pracovník – pečovatelka, která Vás nejčastěji navštěvuje a tvoří s Vámi individuální plán.

Poslání

Charitní pečovatelská služba Charity Olomouc je terénní službou poskytovanou v místě bydliště uživatele, která podporuje dosavadní způsob života dospělých a seniorů v činnostech, které sami nezvládají – v péči o vlastní osobu a domácnost.

Cílová skupina

Senioři a dospělí lidé, kteří si vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení nemohou sami zajistit běžné denní činnosti v péči o sebe a svoji domácnost.

- Osoby s kombinovaným postižením,
- osoby s tělesným postižením,
- osoby se zdravotním postižením,
- senioři.

Zásady

- Respekt k soukromí uživatele
- Svobodné rozhodnutí uživatele
- Profesionalita
- Individuální přístup
- Lidská důstojnost a úcta k člověku
- Podpora samostatnosti uživatele
- Naplňování duchovních potřeb

Místní a časové vymezení služby

Služba v terénu je poskytována každý den (včetně víkendů a svátků) mezi 7:00 a 20:00h dle kapacitních možností poskytovatele. Úřední hodiny sociálních pracovníků jsou v pracovních dnech od 7:00 hod do 15:30 hod.

Služba je poskytována občanům v obcích: Těšetice (Vojnice, Rataje), Ústín, Drahanovice (Luděrov, Kníničky, Střížov, Lhota pod Kosířem), Slatinice (Lípy), Lutín (Třebčín), Slatinky, Křelov-Břuchotín, Horka nad Moravou, Luběnice.

Postup při jednání se zájemcem o službu

Služba je poskytována na základě uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Smlouvu uzavírá poskytovatel služby s osobou, která bude službu využívat, tzv. uživatelem. Pokud uživatel není způsobilý k uzavírání smlouvy, zastoupí jej opatrovník ustanovený soudem nebo pracovník pověřeného obecního úřadu.

Uzavření smlouvy předchází sociální šetření v domácnosti uživatele, při kterém se zjišťuje potřebnost služby a další důležité skutečnosti, které jsou nutné k poskytování služby.

V případě naplněné kapacity služby je o tom zájemce informován a s jeho souhlasem je zařazen do seznamu zájemců o službu. Zájemce bude kontaktován, jakmile se kapacita uvolní.

Individuální plánování služby

Uživatel služby má právo na individuální přístup. Rozsah a průběh péče je plánován společně s uživatelem tak, aby byly naplňovány jeho osobní cíle. Proces tohoto plánování služby je zaznamenáván do níže zmíněných formulářů:

Individuální plán uživatele je dokument, který vytvoří s uživatelem jeho klíčový pracovník do 1 měsíce od uzavření smlouvy. Obsahuje rozsah sjednané služby, časové vymezení návštěv, důležitá specifika služby u uživatele a další potřebné skutečnosti. Individuální plán je klíčovým pracovníkem a uživatelem pravidelně přehodnocován ve formuláři Zhodnocení IP.

Důležité záznamy o průběhu péče pracovníci zaznamenávají do formuláře Průběžných záznamů.

Poskytované úkony

Základní poskytované úkony	Činnosti
Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vykonává se tehdy, když osoba není schopna z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení přijímat stravu a tekutiny (např. při Alzheimerově chorobě), když není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim. Zahrnuje i přípravu jídla a pití. Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst v rámci poskytování pečovatelské služby.
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch Obléknutí oděvu Svléknutí oděvu
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny).
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Při přesunu na lůžko nebo vozík, pečovatelka pouze dopomáhá uživateli.
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Zahrnuje především: Česání Holení Hygiena na lůžku, u umyvadla

	Koupání Péče o zubní protézu Promazání pokožky Sprchování Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek
Pomoc při použití WC	Dopomoc při použití WC
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Stříhání nehtů Umytí vlasů Vysušení vlasů
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Pomoc při přípravě jídla a pití	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...) nebo ohřátí jídla. Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst v rámci poskytování pečovatelské služby.
Příprava a podání jídla a pití	Ohřátí jídla a podání jídla do úst. Nachystání jednoduchého pokrmu. Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst v rámci poskytování pečovatelské služby.
Dovoz nebo donáška jídla	
Pomoc při zajištění chodu domácnosti:	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Jedná se o zprostředkování velkého úklidu, nikoliv o jeho provedení.
Běžné nákupy a pochůzky	Zahrnuje především: Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potravin, drogerie atd.) Odnesení nebo odvoz prádla do prádelny Vyzvednutí léků v lékárně Vyzvednutí receptu u lékaře Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách Zaplacení složenek a poslání dopisů na poště atd.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Zahrnuje především: Luxování Přestlání nebo převlečení postele Setření balkonu, parapetů Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo – baterie) Umytí nádobí Umytí podlahy Umytí pracovní části kuchyňské linky Utření prachu na nábytku Vynesení odpadu Zalití květin v bytě
Donáška vody	Zahrnuje především: Donesení vody ze studny Vytvoření zásob vody pro denní potřebu
Topení v kamnech vč. donášky topiva	
Velký nákup, nákup ošacení	Například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.
Praní a žehlení ložního prádla	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Provádí se v rámci běžného úklidu v domácnosti uživatele.

Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Drobné opravy osobního prádla v ruce (zejména zašití, přišití knoflíku). Provádí se v rámci běžného úklidu v domácnosti uživatele.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby	Doprovody jsou pěšky, městskou hromadnou dopravou. Venkovní procházky/chůze v rámci pohybové aktivity (v bytě, po schodech).

Podmínky pro vykonávání jednotlivých úkonů

Během vstupního sociálního šetření je v případě potřeby zájemce o službu upozorněn na nutnost dovybavení domácnosti nezbytnými pomůckami.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – Při zavádění péče, je uživatel upozorněn na to, jaké pomůcky jsou potřeba, aby se tento úkon provedl bezpečně. Při přesunu na lůžko nebo vozík pečovatelka pouze dopomáhá uživateli. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně za pomoci druhé osoby, tj. rodinného příslušníka nebo druhé pečovatelky), může jej pečovatelka odmítnout vykonat.

Pomoc při osobní hygieně – používají se uživatelovy vlastní hygienické potřeby. Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pečovatelky. Pokud zdravotní stav uživatele nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – používají se uživatelovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, nůžky). Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Pečovatelka může odmítnout použít uživatelův fén, pokud je poškozený. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru neprovádíme, ale zprostředkujeme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem.

Dovoz nebo donáška jídla – obědy jsou rozváženy z nasmlouvaných vývařoven pouze ve dnech, kdy jsou v provozu. Diety se nezajišťují. Obědy se vydávají do jídlonosičů uživatele. Na pracovišti Věrovany je možné zapůjčení jídlonosičů poskytovatelem. Za dovoz jednoho jídlonosiče je jedna platba, pokud je např. manželský pár, kterým se vozí dva jídlonosiče, je účtován dvakrát dovoz a s každým musí být sepsána smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

Běžný úklid a údržba domácnosti – používají se uživatelovy čisticí prostředky a pomůcky (vysavač, mop, kyblík, prachovka atd.). Pečovatelka může odmítnout použít uživatelův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Pokud to není nutné, ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí: luxování, mytí podlah, stírání prachu apod. Úklid se provádí pouze v prostorech, které prokazatelně obývá uživatel. Při úklidu pečovatelka může pracovat maximálně ve výšce do 150cm nad zemí.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – v případě zájmu naše služba zprostředkuje provedení velkého úklidu (úklidovou firmou nebo naší službou v případě volné kapacity). V případě úklidu po malířských nebo stavebních pracích zprostředkováváme pouze úklidovou firmu.

Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a pověšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, umytí lustru, umytí společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytření skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

Topení v kamnech – úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dřeva. Před topením musí být pracovník důkladně seznámen s obsluhou kamen.

Praní a žehlení prádla – poskytovatel provádí úkony v domácnosti za použití uživatelské pračky a žehličky. Poskytovatel nemá vlastní prádelnu, z toho důvodu čas započítáváme do úkonu „Běžný úklid a údržba domácnosti“.

Pochůzky a nákup – do úkonu se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s uživatelem, příp. uschování nakoupených věcí. Je vhodné seznam nákupu předat pečovateli písemně. Nákup je proveden v nejbližší prodejně.

Podmínky k poskytování pečovatelské služby

- Příchod pečovatelky k uživateli je vymezen hodinovým rozpětím (např. pečovatelka k uživateli přijde mezi 9-10h).
- Z organizačních a provozních důvodů se pečovatelky u uživatele střídají.
- Zaučení nové pečovatelky provádí již zkušená pečovatelka. Uživatel je povinen umožnit zácvik nové pečovatelky. V případě nesouhlasu se střídáním a zácvikem nové pečovatelky, služba nemůže být poskytnuta v požadovaném rozsahu.
- Každý uživatel má určeného klíčového pracovníka. Ten s uživatelem tvoří jeho individuální plán a při pravidelných setkáních hodnotí, zda služba naplňuje jeho osobní cíle. V případě změny organizace práce a při dlouhodobém onemocnění pečovatelky může dojít ke změně klíčového pracovníka.
- Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky či osobně a domluví se na dalším postupu.
- Návštěva či úkon nad rámec sjednaných činností jsou provedeny v případě volné kapacity služby.
- Prostředky a pomůcky (např. hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, kompenzační pomůcky aj.) pro výkon pečovatelské služby je povinen zajistit uživatel. Poskytovatel zajišťuje pouze ochranné pomůcky (tj. rukavice, návleky, pracovní oblečení, apod.), které jsou pečovateli povinné používat.

Zápis o provedení pečovatelských úkonů

- Druh úkonu a skutečnou dobu návštěvy zaznamenává pečovatelka do Karty poskytovaných výkonů (list, do kterého pečovatelka zapisuje délku návštěvy a úkony, které vykonala).
- Kartu poskytovaných výkonů pečovatelka přináší na domluvené návštěvy k uživateli.
- V případě více návštěv u uživatele v jednom dni, zůstává Karta poskytovaných výkonů na domluveném místě u uživatele v domácnosti.
- Uživatel stvrzuje výkon služby svým podpisem. Když se uživatel nemůže podepsat, pečovatelka uživatele se zapisovaným časem seznámí, nebo podpis provede rodinný příslušník.
- Při poslední návštěvě v měsíci pečovatelka odnese Kartu poskytovaných výkonů a odevzdá jej na zpracování vyúčtování.
- Uživatel nesmí Kartu poskytovaných výkonů zadržovat ani do ní cokoli vpisovat.
- V případě, že uživatel nesouhlasí s uvedenými časy v Kartě poskytovaných výkonů, obrátí se na sociální pracovníci.

Manipulace s penězi uživatele

- Při manipulaci s penězi uživatele, pečovatelka používá peněžní deníček, kam zapisuje předané a vrácené peníze. Při nákupech a pochůzkách spojených s placením uživatel odpovídající částku peněz pečovatelce poskytne předem.
- Pečovatelka mu může nakoupit pouze do výše svěřené zálohy.
- Pečovatelka není oprávněna disponovat platební kartou uživatele.

Manipulace s klíči uživatele

- Pokud uživatel nebo rodinný příslušník předá poskytovateli klíče, je vyplněn *Protokol* o předání klíčů (formulář, do kterého zapisujeme počet klíčů, které potřebujeme pro vykonání služby).
- Pro poskytování služby od pondělí do neděle je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby.
- Mimo dobu poskytování služeb ukládá pečovatelka klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby.
- Po dobu dočasného přerušení poskytování služby, jsou klíče uloženy na místě přístupném pouze koordinátorům a sociálnímu pracovníkovi.

Postup podávání a zpracování stížnosti

Uživatel má právo ve vztahu k poskytované službě vyjádřit svůj podnět, připomínku nebo stížnost.

Při nespokojenosti s poskytovanou službou může uživatel využít tyto formy podání:

- ústně
- písemně
- telefonicky
- emailem
- anonymně

Stížnost, podnět či připomínku je možné podat jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby. Ve věci stížnosti rozhoduje koordinátorka nejpozději do 30 dnů a o rozhodnutí vyrozumí uživatele. Rozhodnutí ve věci písemné stížnosti vydá písemnou formou. Rozhodnutí ve věci ústní stížnosti uživateli sdělí taktéž písemně. Všechny stížnosti se evidují do „*Formuláře k podání stížnosti*“. Uživatel má právo zvolit si zástupce pro podání stížnosti a pro jednání se stížností souvisejícím.

Jestliže uživatel nesouhlasí s rozhodnutím koordinátorky, může podat písemné odvolání vedoucí střediska:

- Bc. Jarmila Pachtová
Středisko sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem
Peškova 1, 779 00 Olomouc
Tel.: 736 765 017
E-mail: jarmila.pachtova@olomouc.charita.cz

Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle uživateli. Chce-li si uživatel stěžovat na koordinátorku nebo sociálního pracovníka, podá stížnost přímo vedoucí střediska.

Postup koordinátorky a vedoucí střediska při řešení stížnosti:

Pracovník řešící stížnost je povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti týkající se stížností. V případě potřeby pracovník provede návštěvu u uživatele a snaží se zjistit, veškeré skutečnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení situace.

Je-li stížnost telefonická a uživatel na osobní návštěvě netrvá, potřebné informace pracovník zjistí telefonicky.

Poté provede pracovník řešící stížnost pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí, ředitel, rodinný příslušník).

Jestliže uživatel nesouhlasí s rozhodnutím vedoucího střediska, může podat písemné odvolání řediteli Charity Olomouc na adrese:

- PhDr. Petr Prinz
Charita Olomouc
Wurmova 5, 771 11 Olomouc
Tel.: 587 405 326
E-mail: reditel@olomouc.charita.cz

Ředitel ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle uživateli.

Další možné odvolací orgány:

- Václav Kepř
Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc
Křížkovského 6, 771 00 Olomouc

- Mons. Jan Graubner
Arcibiskup olomoucký
Wurmova 9, 771 00 Olomouc

Anonymní stížnosti je možné vhodit do označené schránky na adrese Těšetice 6. Schránka se vybírá 1x týdně ve čtvrtek. Pokud provozní situace nedovoluje výběr schránky ve čtvrtek, vybere se schránka v nejbližším možném termínu. Vybírá ji sociální pracovníce spolu s dalším pracovníkem, aby nedošlo ke zneužití stížnosti. Stížnost projedná koordinátorka s vedoucí a dohodnou se na způsobu řešení (př. projednání s konkrétním pracovníkem, projednání na společné poradě, zvýšená kontrola kvality péče). Postup řešení anonymní stížnosti je shodný s výše uvedeným. Stížnost a její řešení je zveřejněna na vchodových dveřích střediska vedle schránky na anonymní stížnosti.

Ochrana osobních údajů

- Pracovníci mají povinnost chránit osobní údaje uživatele podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Za osobní údaje uživatele jsou považovány: jméno a příjmení uživatele, adresa trvalého a přechodného bydliště, telefon a datum narození.
- Dalšími zjišťovanými údaji jsou: ošetřující lékař uživatele, kontaktní osoba uživatele s kontaktními údaji, sociální situace uživatele, zdravotní stav v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování služby a návazné služby.
- Veškerá dokumentace je k dispozici jen osobám účastným na péči a informace jsou používány jen pro účely poskytování služeb. Výjimku tvoří statistické a vědecké zpracování údajů. Pro tyto účely jsou používány jen anonymní údaje.

Odborné praxe studentů

- Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům sociálních oborů středních, vyšších a vysokých škol.
- Studenti navštěvují domácnost uživatele pouze v doprovodu pečovatelky nebo sociálního pracovníka pečovatelské služby a nahlíží do dokumentace uživatele.
- Ve smlouvě si uživatel stanovuje, zda souhlasí s výkonem praxe studentů. Tento souhlas může kdykoliv změnit.
- Studenti jsou vázáni mlčenlivostí.

Práva uživatele

- Na rovný přístup ke službě,
- na informace o veškerých poskytovaných službách a jejich cenách,
- na základní sociální poradenství,
- požádat o změnu rozsahu služby,
- na dodržování svého Individuálního plánu pečovatelkami,
- na ukončení poskytování služeb bez udání důvodu,
- na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině,
- na nahlédnutí do své dokumentace a kdykoliv požádat o opravu osobních údajů,

- na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení,
- být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase,
- na to, aby se mu pracovník prokázal zaměstnaneckým průkazem Charity Olomouc,
- na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě,
- podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere,
- na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníků.

Povinnosti uživatele

- Dodržuje Pravidla pečovatelské služby Charity Olomouc, která se přímo vztahují k výkonu služby v jeho domácnosti,
- při zahájení služby uvede osobní údaje. Žadatel je požádán o předložení občanského průkazu pro ověření správnosti osobních údajů, které jsou důležité pro sepsání Smlouvy,
- podepisuje Smlouvu o poskytování pečovatelské služby, aby mohlo dojít k zahájení péče,
- informuje poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště, telefonního čísla),
- uživatel je povinen oznámit zrušení naplánované návštěvy alespoň jeden den předem (výjimkou je náhlý akutní stav), zrušení víkendové služby nebo služby o svátcích, je třeba hlásit poslední pracovní den,
- umožní pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistí podmínky potřebné pro její výkon (v případě potřeby poskytne dostatečný počet klíčů od místa, kde bude služba poskytována),
- hradí částku za poskytovanou službu v daném termínu,
- chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok prokázat předložením příslušného dokumentu,
- oznámí poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci,
- po upozornění odstraní překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pečovatelek a pokud to není v jeho silách, řeší to ve spolupráci s pracovníky pečovatelské služby,
- uživatel se chová k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí,
- uživatel je povinen zajistit kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelských úkonů

Kontaktní údaje

Pečovatelská služba Charity Olomouc
Těšetice 6, 783 46
Tel.: +420 736 764 796

Sociální pracovníce:

Bc. Lucie Fajkusová, tel.: 736 764 796

email: lucie.svabkova@olomouc.charita.cz

- je možné se na ni obrátit v záležitostech: sociální šetření v domácnosti uživatelů, uzavírání smluv s uživateli, vedení dokumentace uživatelů, pomoc při vyřizování příspěvku na péči, přijímání uživatelů do péče, plánování práce pracovníkům v přímé péči, přijímání úhrad za poskytnuté služby

Koordinátorka pečovatelské služby:

Mgr. Pírková Alena, tel.: 734 435 073,
email: alena.pirkova@olomouc.charita.cz

Zástupce vedoucí střediska sv. Alžběty:

Mgr. Renata Vidrasová, DiS., tel: 736 765 139
email: renata.vidrasova@olomouc.charita.cz

Vedoucí střediska sv. Alžběty:

Bc. Jarmila Pachtová, tel.: 736 765 017,
email: jarmila.pachtova@olomouc.charita.cz

Platnost: od 1. 3. 2019

Těšetice, dne:

.....
Podpis uživatele/zástupce

.....
Razítko a podpis poskytovatele