



**Vnitřní pravidla pro poskytování
pečovatelské služby Města Luže
(směrnice č. 1/2024)**

Město Luže

Na Výsluní 9

538 54 Luže

Všeobecná ustanovení

Poskytovatel: Pečovatelská služba města Luže
Sídlo: Na Výsluní 9, 538 54 Luže
IČ: 00270440
Registrace: 1. 1. 2007
Identifikátor služby: 9667581
Telefonní číslo: 469 672 015
Web: www.luze.cz/zivot-ve-meste/pecovatelska-sluzba
Email: dps@luze.cz

Čl. I

Předmět činnosti

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění a rodinám, ve kterých se narodilo 3 a více dětí současně, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a Domě s pečovatelskou službou – Na Výsluní 9 základní činnosti (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona 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
- Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Vedle základních činností Poskytovatel nabízí i **fakultativní služby** (doplňkové služby, které nejsou vymezené zákonem). Jejich aktuální nabídka je dostupná v platném, Radou města Luže schváleném, „Úhradovníku služeb“, jehož znění je veřejně dostupné. Fakultativní služby mohou být obsahem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby pouze v případě, že jsou uživateli poskytovány základní úkony. Poskytování pouze fakultativních služeb bez návaznosti na služby základní je v rozporu s dikcí zákona o sociálních službách a nebude žadatelům o službu umožněno jejich čerpání. Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby (jako je dovoz obědů plně soběstačným klientům).

Sociální poradenství se poskytuje uživatelům PS zdarma.

Čl. II

Cílová skupina

Cílová skupina uživatelů:

- senioři, tedy lidé, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, částečně samostatní, ale pro setrvání ve svém domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby,
- osoby od 18ti let věku se zdravotním postižením nebo chronickou nemocí, jehož dopady je činí osobou závislou na pomoci jiné osoby,
- rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně. V těchto rodinách zajišťujeme pouze chod domácnosti, ne péči o děti. Dětem můžeme zprostředkovat kontakt se společenským prostředím v případě, že jsou jejich rodiče v nepříznivé životní situaci.

Negativní vymezení cílové skupiny:

- Osobám s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách.
- Osobám s projevy neumožňující občanské soužití.
- Osobám se závažným psychiatrickým znevýhodněním.
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči.
- Služba se neposkytuje při podezření z nákazy přenosnou chorobou vyžadující izolaci.
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči 24 hodin denně nebo trvalý dohled.

PS nelze poskytnout:

- při naplnění kapacity sociální služby,
- při neposkytování sociální služby, o kterou občan žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena smlouva na poskytování stejné sociální služby v době kratší než 6 měsíců, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Čl. III

Časový rozsah PS Luže:

Pečovatelskou službu poskytujeme ve všední dny v rozmezí 7.00 – 15.30 hod. podle potřeb uživatele s ohledem na jeho přání a potřeby. Po domluvě je možné službu poskytovat i od 15.30 – 20.30 hod. a o víkendech.

Rozvoz obědů zajišťujeme 1 vozem PS v době od 11,00 hod. do 14,00 hod, a to pouze uživatelům, kteří nejsou přes svou nepříznivou sociální situaci schopni si zajistit dovoz obědů přes komerčního dovozce.

Čl. IV

Zásady poskytovaných služeb

Pečovatelská služba je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách. Je poskytována na základě principu svobodné volby sociálních služeb (na základě podání žádosti). Zaměstnanci se řídí Etickým kodexem. Při poskytování pečovatelské služby dbáme na dodržování následujících zásad:

- chránit osobní údaje uživatelů a zachování mlčenlivosti,
- dodržovat práva klienta, respektovat osobnost každého uživatele,
- dodržovat etický kodex pracovníků,
- nevytvářet závislost uživatele na službě, ale poskytovat pouze takovou míru podpory, kterou uživatel nezbytně potřebuje,
- vytvářet podmínky a prostor pro udržení tělesných i duševních schopností,
- dodržovat individuální přístup v návaznosti na poskytování sociální služby dle potřeb každého uživatele,
- podporovat u uživatelů samostatnost, běžný způsob života a sociální začleňování, respektovat jejich vlastní vůli a názory,
- snažit se o maximální spolupráci s rodinou či blízkými klienta,
- dbát na týmovou práci a kvalitní vzájemnou komunikaci,
- přistupovat ke všem uživatelům i kolegům rovně – služby jsou poskytovány bez ohledu na rasu, náboženské vyznání a národnost (v souladu s Listinou základních práv a svobod),
- naplňovat Standardy kvality sociálních služeb,
- dodržovat partnerský vztah mezi poskytovatelem služby a uživatelem.

Čl. V

Žádost o zavedení pečovatelské služby

Žádost o zavedení pečovatelské služby podává občan, blízké osoby občana, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být ve výjimečných případech učiněna ústně (pracovník Poskytovatele je nápomocen písemnému zpracování žádosti osoby) nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Předtisk formuláře je zveřejněn na oficiálních webových stránkách města Luže v sekci Pečovatelská služba.

V žádosti jsou požadovány pouze osobní údaje, které jsou potřebné k poskytování sociální služby a nepovinné údaje, jejichž neuvedení nemá vliv na uzavření smlouvy.

Kontaktní osoby jsou oprávněny převzít informace o průběhu poskytované služby (a to pouze v případě, že klient udělí písemný souhlas Poskytovateli), jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá. Jsou oprávněny převzít od pečovatelky klíče od bytu klienta (viz. Metodický pokyn pro zabezpečení přístupu do domácnosti) a vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, když to nemůže udělat uživatel osobně (z důvodu hospitalizace, úmrtí). Od kontaktní osoby není vyžadován souhlas se zpracováním osobních údajů, jelikož jednáme v oprávněném zájmu třetí osoby (dle nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů). V případě, že si kontaktní osoba nepřeje být uvedena, jako kontaktní osoba, její údaje budou v nejkratším možném termínu vymazány.

Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí ve lhůtě do 30 kalendářních dnů.

Čl. VI

Sociální šetření

Na základě žádosti je provedeno sociální šetření v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřeby žádané služby. Zájemce o službu je předem informován, za jakým účelem rozhovor probíhá. V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán poskytované péče (prvotní individuální plán), který zahrnuje i četnost poskytovaných úkonů. Společně s klientem stanovíme klíčového pracovníka, jehož hlavním úkolem bude koordinovat služby a iniciativně si všimnout právě jeho potřeb a hájit jeho zájmy. Úkony, které zvládá sám uživatel, nebo zabezpečují rodinní příslušníci, jsou zahrnuty v individuálním plánu, který je uložen v dokumentaci klienta.

Žadateli jsou předána Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Luže, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda je právě naše služba „to pravé, co potřebuje“. Způsob jednání směřuje k tomu, aby zájemce měl jasnou představu, co sociální služba obnáší, co může poskytovatel nabídnout a jaké jsou pro uživatele vyplývající povinnosti z uzavření smlouvy. Žadatel je také seznámen s pravidly pro podání stížností a připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, které budou nedílnou součástí smlouvy.

Žadatel je dále seznámen s dalším postupem, který následuje po sociálním šetření. O poskytování/neposkytování pečovatelské služby žadatele informuje sociální pracovníce do 14 pracovních dní.

Sociální pracovník může vyhodnotit stav žadatele tak, že nedoporučí uzavřít Smlouvu o poskytnutí PS v souladu s platnými právními předpisy, pokud neposkytuje služby či úkony, o které zájemce žádá nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytování PS. Smlouva nebude uzavřena ani za podmínky, že stav žadatele nebude objektivně vyhodnocen jako podpora sociálního začlenění nebo jako prevence sociálního vyloučení, že žadatel není osobou v nepříznivé sociální situaci, že si pečovatelskou službou chce nahrazovat běžně dostupné služby apod. Pokud nebude s žadatelem uzavřena smlouva z výše uvedených důvodů, bude vždy o této skutečnosti informován a budou mu poskytnuty informace o jiných možných službách (a to vždy písemně).

Čl. VII

Individuální plán

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta a je postaveno především na jeho schopnostech a dovednostech. Průběh poskytování služby je proto přiměřeně plánován. Poskytování služby vychází především z nabídky poskytovatele a potřeb a přání klienta. Za plánování a průběh služby pro jednotlivé klienty odpovídá vždy **klíčový pracovník**. Ten se především musí zajímat o osobní přání, zájmy a cíle klienta, aby byl schopen předat dál takové informace, které by vedly k cíleně poskytované službě a k efektivně využitému potenciálu jednotlivých klientů. Společnou týmovou prací jsme schopni naplnit přání a potřeby klientů.

Čl. VIII

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba se poskytuje na základě předem uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby mezi Poskytovatelem a uživatelem služby. Ve smlouvě je sjednán rozsah služeb. Bližší specifikace využívání činností je uvedena v individuálním plánu každého uživatele. Pečovatelka má právo odmítnout vykonat službu u uživatele, která není písemně stanovena ve Smlouvě o poskytování sociální služby, pokud to nevyžaduje akutní situace a zdravotní stav uživatele PS. Pečovatelka má také právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv ohrožením zdraví jejího nebo uživatele PS.

V případě, že uživatel žádá o rozšíření služeb o úkon, který není nasmlouván, sociální pracovnice připraví písemný **dodatek ke smlouvě**, kde nově požadované úkony budou uvedeny. Dodatek se vyhotovuje ve dvou stejnopisech – jeden výtisk obdrží uživatel a druhý poskytovatel. Platnost a účinnost dodatku je dnem podpisu obou smluvních stran.

Čl. IX

Práva a povinnosti klienta

Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost, zejména v těchto oblastech

- včas oznamovat požadavky na služby,
- odhlášení služby je nutné provést 24 hodin předem s tím, že pokud nebude sjednaná služba odhlášena, bude účtována jako služba poskytnutá,
- pro poskytnutí služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné prostředky a vytvořit vhodné podmínky pro možný výkon služby.

- Klient se zavazuje, že bude využívat úkony pečovatelské služby (ve smyslu § 40) pouze u PS Luže. Uzavření smlouvy však nebrání uzavření smlouvy s jiným Poskytovatelem sociálních služeb, pokud PS Luže požadované úkony není oprávněna a schopna zajistit.

Klient je oprávněn:

- vyjádřit svou nespokojenost s poskytnutím služby nebo podat stížnost na jednání, kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb PS Luže.
- Klient je oprávněn kdykoliv nahlédnout do dokumentace, která je uložena v jeho osobní kartě.

Čl. X

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to pouze v písemné formě. Výpovědní lhůta činí 10 pracovních dní a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď PS Luže doručena.

PS Luže může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže Klient i po opětovném (více než jednou) napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z „Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování služby“,
- b) jestliže Klient i po opětovném (více než jednou) napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z „Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování služby“,
- c) jestliže se Klient chová k pracovníkům PS Luže způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, nebo např. jestliže pracovníky PS Luže opakovaně ohrožují domácí zvířata Klienta či jeho rodinných příslušníků (psi apod.),
- d) Klient vystupuje vůči pracovníkům PS Luže způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy,
- e) pokud Klient nevyužívá bezdůvodně služeb PS Luže po dobu 3 měsíců,
- f) pokud PS Luže zjistí, že jsou poskytované služby využívány ve prospěch třetí osoby,
- g) jestliže dojde k naplnění osobního cíle Klienta, který se stane natolik soběstačný, že poskytování sociálních služeb nebude třeba,
- h) jestliže Klient neakceptuje změny cenových podmínek pro poskytování pečovatelské služby,

- i) pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.
- j) Pokud obec, ve které má Klient trvalé bydliště, neuzavře s městem Luže veřejnoprávní smlouvu o spolupráci při poskytování pečovatelské služby nebo jí vypoví nebo jinak ukončí smluvní vztah.

Klient i PS Luže se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby vzájemně vyrovnají své pohledávky, a to do 90 dnů ode dne ukončení platnosti smlouvy.

Smlouva také zanikne ke dni zrušení/ukončení registrace poskytované sociální služby. Ukončení registrované služby bude Osobě oznámeno písemně nejpozději 30 dní před zrušením/ukončením služby.

Čl. XI

Úkony poskytované pečovatelskou službou

Pečovatelská služba města Luže se při poskytování služeb svým uživatelům řídí standardy kvality sociálních služeb, metodickými pokyny a vnitřními pravidly.

základní sociální poradenství

- Pečovatelská služba města Luže zajišťuje základní poradenství ve smyslu poskytování sociálních služeb. Jedná se hlavně o informace o příspěvku na péči, mobilitu, dále o návaznosti sociální služby na další instituce (lékař, LDN, domovy seniorů). Tyto informace podávají všichni zaměstnanci PS.
- Poradenství poskytujeme zdarma.

Níže jsou jednotlivé základní úkony specifikovány:

a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- cílem je zajistit přísun potravy a pití klientovi, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě klienta,
- jedná se o nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, namazání, uvaření kávy, servírování na talíř, krmení – vše dle individuální potřeby klienta,

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- součástí úkonu je oblékání a svlékání, příprava oblečení, úklid oblečení (např. při doprovodu),
- součástí úkonu je i asistence, dopomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- Poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s ním komunikuje.

3. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- tento úkon zahrnuje pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík dle jeho přání a potřeb,
- u částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík, přesun klienta z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko,
- u zcela imobilního klienta – je nutné, aby domácnost klienta byla vhodně upravená (např. vybavena zvedákem, polohovací postelí s hrazdičkou, lůžko přístupné ze tří stran).

4. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- Cílem je zajistit klientovi pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.
- Úkon zahrnuje doprovod formou přímého doprovodu (klient se pečovatelky drží nebo je pečovatelskou podpírán) nebo nepřímého doprovodu (pečovatelka klienta naviguje, upozorňuje na překážky, otvírá a zavírá dveře).
- Přesun pomocí invalidního vozíku.
- Podpora klienta při přípravě léků.

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutých podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

- tento úkon zahrnuje doprovod do koupelny, pomoc se svlékáním, podání hygienických pomůcek, pomoc s utíráním, promazání těla krémem, ošetření opruzenin, pomoc s oblékáním, česáním, asistence při provádění péče o ústní dutinu, doprovod klienta z koupelny,
- poskytovatel dbá studu uživatele a snaží se o co nejdůstojnější přístup ke klientovi,
- úkony pečovatelka provádí v ochranných rukavicích.

2. Pomoc při použití WC/výměna plen

- tímto úkonem se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhotek nebo vložek,
- poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s ním komunikuje.

3. Celková koupel v zařízení DPS (včetně mytí vlasů)

- úkon zahrnuje: pomoc při svlékání, podporu klienta při vstupu a výstupu ze sprchového koutu nebo vany, dále o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám, namydlení, osprchování,

- klient dodá své vlastní pomůcky k hygieně (mycí prostředky, žínka, ručník),
- úkon je poskytován dle individuálních potřeb uživatele a časových možností poskytovatele,
- v koupelně pečovatelské služby je k dispozici bezbariérová sprcha a vana s madly,
- pečovatelská služba města Luže zaměstnává v přímé péči pouze ženy. Uživatelům mužům, kteří nesouhlasí s přítomností osoby druhého pohlaví při úkonech osobní hygieny, nemůže být tato služba poskytnuta,
- po skončení koupele je koupelna uklizena a vydezinfikována.

4. Celková koupel v domácnosti uživatele

- lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování klienta za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pečovatelky (nejlépe ze tří stran volně přístupná, vybavena madly),
- úkon zahrnuje přípravu prostředí pro výkon, pomoc při svlékání, podporu klienta při vstupu a výstupu ze sprchového koutu či vany, dále pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám, namydlení, osprchování, pomoc při osušení a oblékání, umytí, vysušení a učešání vlasů, vypuštění vany,
- použity jsou klientovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny,
- po ukončení hygienického úkonu se pečovatelka s klientem domluví na rozsahu úklidu koupelny. V rámci tohoto úkonu se jedná pouze o uklizení pomůcek, které byly použity ke koupeli včetně setření, tak aby byla zajištěna bezpečnost pohybu klienta a pečovatelky. Úklid koupelny většího rozsahu je možné v rámci smluveného úkonu – běžný úklid a údržba domácnosti,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. Pomoc při přípravě jídla a pití

- cílem je zajistit pomoc při přípravě jídla a pití.
- Do tohoto úkonu spadá i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel (např. míchaná vajíčka, krupicová kaše atd.). Tento úkon se poskytuje zejména při podávání stravy ráno a večer,

2. Dovoz a donáška jídla

- úkon je možné sjednat pouze s klienty, kteří nejsou schopni přes svou nepříznivou sociální situaci odebrat stravu od komerčního dovozce,
- obědy jsou připravovány jídelnou Hamzovy odborné léčebny – jídelniček je klientům doručen individuálně,
- obědy odpovídají svou skladbou a způsobem výroby potřebám uživatelů pečovatelské služby – je možné výběr ze stravy normální a žlučnickové,
- dovoz oběda je zajištěn dle platných hygienických norem,

- jídlonosič je vždy předán klientovi osobně a „rozvíčkován“,
- strava je určena k okamžité spotřebě,
- odhlášení a přihlášení stravy se provádí dle smlouvy s Hamzovou odbornou léčebnou.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

- jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese,
- pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové či deratizační služby. Poté již PS udržuje byt uklizený.
- Pečovatelka provádí tento úkon pouze v prostorách bytu, který obývá klient.
- Úkon zahrnuje běžný úklid v domácnosti (setření prachu, vysávání, umytí podlah, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, obložení na stěnách, odstranění prachu z potahů vyklepáním, vynesení odpadků, výměna ložního prádla, údržba domácích spotřebičů – odvápnění rychlovarné konvice, umytí lednice, kompenzační pomůcky).
- K úklidu budou použity výhradně čisticí prostředky, které jsou majetkem PS města Luže – úklid čisticími prostředky klienta není možný!!!

2. Velký úklid

- kromě běžného úklidu zahrnuje mytí oken, dveří, setření prachu na skříních a mytí kuchyňské linky vně,
- velký úklid je možný pro jednoho klienta maximálně čtyřikrát ročně,
- mytí oken je prováděno pouze do výšky 1,5 m nad zemí nebo u oken střešních či balkónových, tedy tam, kde nehrozí riziko pádu z výšky.
- V případě potřeby úklidu po stavebních pracích pomůže poskytovatel zprostředkovat kontakt na profesionální úklidovou službu (i v případě mytí oken ve výškách).
- Tento úkon může být poskytnut pouze v případě, že klient využívá pravidelného běžného úklidu.

3. Donáška vody

- úkon zahrnuje načepování vody ze soukromých, či veřejných zdrojů do nádob uživatele služby, odnesení a uskladnění (popř. přelití) vody na místo určení uživatelem v jeho domácnosti (např. do brutaru v koupelně).
- Nejedná se o zalévání rostlin na zahradě, či pozemku uživatele, či nabírání vody do nádoby určené k zalévání venkovních rostlin,
- donáška vody slouží pouze pro osobní spotřebu uživatele.

4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

- úkon zahrnuje úklid kolem kamen, donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví,

- před topením v kamnech musí být pracovníce důkladně seznámena s jejich obsluhou
- údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela (nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká), nejedná se o údržbu kotlů na tuhá paliva ani o údržbu jiných topidel, vyžadujících odbornou manipulaci.

5. Běžné nákupy a pochůzky

- jsou zajišťovány dle individuálních potřeb uživatele, zpravidla v Po, St, Pá,
- váha všech položek nesmí překročit váhu 10 kg,
- klient z DPS si sepiše objednávku do notýsku označeného svým jménem, přiloží hotovost, kterou stvrdí svým podpisem a předá jej do kanceláře pečovatelek v časovém horizontu 7.30 – 8.30 hod. Pokud uživateli zdravotní stav nedovolí sepsat nákup a odnést notýsek do kanceláře, domluví se s pečovatelkou na postupu,
- klienti, kteří mají bydliště mimo zařízení DPS si nákup sepiší do notýsku a kontaktují pečovatelku s časovým předstihem (den předem) a domluví se na realizaci nákupu (způsob vyúčtování je shodný s klienty, kteří bydlí v DPS),
- pečovatelka nákup či pochůzku obstará, vyúčtuje, donese do domácnosti klienta a pod vrácenou částku se podepíše,
- do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. Čas se rozpočte mezi klienty, kterým byl nákup proveden.

6. Velký nákup

- postup je stejný jako u běžných nákupů, ale je účtován na úkony
- velkým nákupem se rozumí nákup, který splňuje alespoň jedno z níže uvedených pravidel:
 - uživatel sociální služby vyžaduje týdenní nákup,
 - váží více než 10 kg,
 - liší se od běžného nákupu obsahem nakoupených položek. Místo běžných potravin obsahuje např. ošacení nebo vybavení domácnosti,
 - je proveden mimo Luži.

7. Praní a žehlení osobního prádla + drobné opravy prádla

- klient prádlo předá pečovatelce se soupisem, s počtem kusů a jménem,
- prádlo musí být o minimální váze 1 kg a nesmí překročit 10 kg,
- prádlo je od každého uživatele vypráno zvlášť, usušeno v sušičce na prádlo, zváženo a předáno zpět klientovi.

8. Praní a žehlení ložního prádla + drobné opravy prádla

- klient prádlo předá pečovatelce se soupisem, s počtem kusů a jménem,
- prádlo musí být o minimální váze 1 kg a nesmí překročit 10 kg,
- prádlo je od každého uživatele vypráno zvlášť, usušeno v sušičce na prádlo, zváženo a předáno zpět klientovi.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovod může být sjednán na základě předchozí dohody s ohledem na časové a provozní možnosti pracovníků Poskytovatele, a to maximálně do vzdálenosti 50 km od DPS.
- o úkon je potřeba požádat s dostatečným časovým předstihem, a to nejméně týden předem, když není naplánován pravidelně v individuálním plánu uživatelem.
- úkon, jehož předpokládaná časová náročnost je větší než 60minut, může být z kapacitních důvodů odmítnut, a to i v případě, že byl objednáno s dostatečným časovým předstihem.

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

1. Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

- cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability.
- Jedná se o návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.
- v rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití (pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček). Pracovník není oprávněn provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.
- jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval a jsou pro jeho život důležité.
- dohled je možné realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Pokud je to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti může být pracovník vykonávat dohled více hodin.

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

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.
- nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice, pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží. Nebo při osobní, telefonické a elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.
- tento úkon zahrnuje také poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, podporu při orientaci ve veřejné dopravě. Vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence. Dále pomoc s užíváním telefonu, počítače, internetu a dalších technologií.

Fakultativní činnosti – doplňkové

Fakultativní úkony pečovatelské služby se poskytují pouze osobám, které mají uzavřenou smlouvu o pečovatelské službě a za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoli jako jediný požadovaný úkon) a v případě provozních možností Poskytovatele.

1. Doprava

- v případě volné kapacity vozidla Poskytovatele na základě žádosti uživatele, jeho přeprava k lékaři a instituce poskytující veřejné služby v okruhu maximálně 50 km od DPS.
- Služba je účtována dle ujetých kilometrů.
- o úkon je potřeba zažádat s dostatečným časovým předstihem, a to nejméně týden předem, když není naplánován pravidelně v individuálním plánu uživatelem.

2. Zapůjčení kompenzační pomůcky

- jedná se o zapůjčení židle do sprchy, a to vždy na poskytnutí úkonu celkové koupele v domácnosti klienta,
- o dlouhodobém zapůjčení např. toaletní židli je sepsán protokol o zapůjčení.

3. Kopírování písemností a lékařských zpráv

- dle potřeb uživatele

4. Administrativní úkony

- dle potřeb uživatele (objednání sanitky, vyplnění tiskopisů, objednání stravy)

5. Dohled nad užíváním léků

- dohled nad užitím léků připravených zdravotnickým personálem nebo rodinným příslušníkem uživatele, pomoc při otevření dávkovače léků, podání nápoje na zapití léku.
- Úkon může probíhat také jako pouhé připomenutí, aby uživatel nezapomněl léky užít.

6. Pomoc při měření krevního tlaku a glykémie

- Výkon probíhá jako orientační, pečovatelka pouze dohlíží (tonometr a glukometr je vždy klienta)

7. Pomoc při přípravě zavazadla na hospitalizaci

- společně s uživatelem připraví vše potřebné k pobytu v nemocnici.

8. Zvláštní dohled nad klientem

- jedná se o úkon, který obnáší návštěvu pečovatelky v době nepřítomnosti pečující osoby, kontrola uživatele, zda je v pořádku, zda nemůže dojít k ohrožení života a zdraví uživatele v pracovní dny v době od 7.00 – 10.00 hod. a od 13.00 – 15.00 hod.
- Je možné také sjednat tuto službu i v pracovní dny od 15.30 – 20.30 hod. a o víkendech – s dostatečným časovým předstihem objednání – nejméně 3 dny předem)

9. Pomoc s domácím rozpočtem

- Tento úkon je poskytován (po dohodě s klientem) klientům, kteří nejsou schopni hospodařit se svými finančními prostředky (nízká finanční gramotnost).
- Pomoc či podpora je poskytována v rozsahu, kterou klient požaduje a která je s klientem dohodnuta – viz rozsah individuálního plánu
- Vždy je v kartě založen písemný souhlas klienta.

Čl. XII

Výše úhrad za sociální službu, způsob placení, včetně způsobu vyúčtování

Úhradu za skutečně poskytnuté služby v daném měsíci klient hradí nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila proti dokladu v pokladně Poskytovatele na Městském úřadu v Luži nebo pracovníkovi v terénu jako pochůzka, taktéž proti dokladu, nebo převodem na účet Poskytovatele vedený u České spořitelny - číslo účtu 1141632399/0800.

Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelek, dle poskytovaných úkonů zaznamenaných v mobilní aplikaci Cygnus. Účtován je skutečně spotřebovaný čas. Má-li při fakturaci klient pochybnosti o vyúčtování, má možnost nahlédnout do denních výkazů a zkontrolovat dobu a četnost úkonů, případný chybný výpočet bude opraven. Doporučujeme zkontrolovat vyúčtování ihned po přijetí a případné připomínky vznést do 1 týdne.

V případě včasného neodhlášení služby ze strany uživatele (nejméně 24 hodin předem) bude úkon naúčtován (pokud se nejedná o akutní situaci, kdy je uživatel převezen do nemocnice).

Úkony pečovatelské služby nehradí (po předložení osvědčení, rozhodnutí):

- účastníci odboje (zákon č. 255/ 1964 Sb.),
- osoby, které jsou účastny rehabilitace (dle zákona č. 119/1990 Sb.),
- osoby zařazené v tábore nucených prací a vojenských táborech nucených prací (dle zákona č. 87/1991 Sb.),
- pozůstalí manželé nebo manželky po osobách výše uvedených, starší 70 let.

Čl. XIII

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Všem zájemcům o službu jsou při podpisu smlouvy předána v písemné podobě „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby“.

Čl. XIV

Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci pečovatelské služby Luže jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a zvláštních údajích uživatelů pečovatelské služby a informacích, které se dozvěděli v souvislosti se sjednáváním nebo poskytováním pečovatelské služby, to vše v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

O každém uživateli shromažďujeme jen ty osobní údaje, které potřebujeme pro odborné a kvalitní poskytování pečovatelské služby.

Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby. Podrobnější informace poskytne sociální pracovnice.

Osobní údaje jsou zpracovávány zaměstnanci PS Luže v listinné i elektronické formě.

Čl. XV

Zajištění bezpečného přístupu

Uživatel je povinen zajistit pečovatelce bezpečný přístup do domu/bytu. Pohybuje-li se v prostoru přístupu k domu nebo v bytě domácí zvíře, je uživatel povinen zvíře na přání pečovatelky zajistit. V opačném případě má pečovatelka, s ohledem na svou bezpečnost, právo provedení péče odmítnout. Při opakování problému se zajištěním bezpečného přístupu, může být smlouva vypovězena.

Čl. XVI

Zapůjčení klíče od bytu/domu

Špatně se pohybující uživatel má možnost zapůjčit pracovníkovi pečovatelské služby klíč od vchodu, domu nebo bytu. Klíče jsou pečovatelkám svěřeny proti podepsání Protokolu o převzetí klíčů, který je založen v dokumentaci klienta. Protokol je vyhotoven ve dvou stejnopisech, kdy jeden výtisk obdrží klient a druhý PS Luže.

Pečovatelka s klíči nakládá s největší opatrností a dbá na zajištění bezpečnosti tak, aby nedošlo ke ztrátě či odcizení. V případě hospitalizace nebo jiné nečekané situace bude klíč uložen v trezoru.

V případě ukončení poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny uživateli.

Čl. XVII

Nouzové a havarijní situace

Nenadálá situace na straně poskytovatele (např. chřipková epidemie) – přednostně budou zajišťovány úkony pro zachování základních životních podmínek – např. zajištění pomoci při osobní hygieně (pomoc při použití WC), pomoc při přesunu na vozík, zajištění stravy. Méně důležité úkony (např. úklidy) budou odkládány na dobu, kdy bude možno službu personálně zajistit s ohledem na potřeby uživatele služby. Všichni uživatelé služby budou o přijatých opatřeních informováni vedoucí přímé péče.

Nenadálá situace na straně uživatele – poskytovatel má stanovena pravidla, jak v těchto nenadálých situacích postupovat. Způsob řešení všech nouzových a havarijních situací si může uživatel vyžádat u sociálního pracovníka PS Luže.

Závěrečná ustanovení

Veškeré změny budou průběžně zveřejňovány. Klienti budou o změnách vždy písemně informováni.

Tato směrnice, která byla schválena Radou města dne 23.9.2024, usnesením č. 08/45, nahrazuje směrnici č. 1/2019 v plném rozsahu a nabývá účinnosti dnem 1.10.2024.