

Sociální služby města Mimoň
příspěvková organizace
Pečovatelská služba

Pražská 273/I, 471 24 Mimoň
e-mail: dumduch.mimon@volny.cz, tel.: 487 864 669

Směrnice

**PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Mgr. Kateřina Kapičková
ředitelka SSMM ,p.o

Platnost: 15. 3. 2020

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- nedílná součást smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

I. Základní informace:

Účelem těchto pravidel je informování žadatelů či klientů o způsobu poskytování a zajištění sociální služby.

Poskytovatelem pečovatelské služby jsou Sociální služby města Mimoň, p.o. (dále jen SSMM) Pražská 273/I, 47124 Mimoň, **telefon: 487 864 669**.

Pečovatelská služba je terénní služba, poskytovaná na vymezeném místě, čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků sociální péče (pečovatelek). Poskytuje se **na základě uzavřené písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (klientem), **za úhradu dle platného sazebníku úhrad**, který nepřekročí úhrady stanovené dle zákona 108/2006Sb. Poskytování pečovatelské služby probíhá podle **individuálních plánů péče** jednotlivých klientů. Pokud klient uvede při sepisování smlouvy nepravdivé údaje, může poskytovatel smlouvu ihned ukončit.

II. Cílová skupina:

- osoby s tělesným postižením
 - Osoby, které pobírají plný invalidní důchod, jejichž schopnosti zejména péče o domácnost, soběstačnost a péče o vlastní osoby jsou sníženy z důvodu tělesného postižení a potřebnou péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci.
- osoby se zdravotním postižením
 - Osoby, které pobírají plný invalidní důchod, jejichž schopnosti zejména péče o domácnost, soběstačnost a péče o vlastní osobu jsou sníženy z důvodu zdravotního postižení a potřebnou péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci.
- senioři
 - Osoby, které dosáhly věku pro přiznání starobního důchodu, jejichž schopnosti zejména péče o domácnost, soběstačnost a péče o vlastní osobu jsou sníženy z důvodu věku a potřebnou péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci.

Službu můžeme odmítnout pokud:

- neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osoba vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby
- osoba nespadá do cílové skupiny osob pro poskytování služby

Poslání Pečovatelské služby města Mimoň

Posláním pečovatelské služby města Mimoň je poskytování služeb v přirozeném domácím prostředí klientů a tím jim umožnit v maximální možné míře zachovat svůj dosavadní způsob života. Poskytované služby rozvíjejí důstojný život klientů a pomáhají předcházet sociálnímu vyloučení klientů z důvodu věku a zdravotního stavu. Služba je poskytována obyvatelům města Mimoň a přilehlých obcí.

Cíle Pečovatelské služby města Mimoň

Hlavním cílem služby je prostřednictvím předem sjednaných úkonů zajistit základní životní potřeby a tím zachovat:

- stávající kvalitu života uživatelů v jejich přirozeném domácím prostředí s vazbou na rodinu a blízké
 - co nejdéle soběstačnost a samostatnost
- a maximálně tak oddálit umístění uživatelů v pobytovém zařízení.

Zásady Pečovatelské služby města Mimoň

- Pečovatelskou službu poskytujeme kvalifikovanými a vzdělanými pracovníky, v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, které máme zpracované.
- Uživatele služeb chápeme jako rovnocenné partnery. Pomoc a podporu poskytujeme způsobem, který vychází z individuálně určených potřeb na základě vzájemné dohody.
- Důraz klademe na uživatele, jeho běžné lidské potřeby a zájmy, usilujeme o dodržování jejich lidských práv a zachování lidské důstojnosti.
- Při poskytování pečovatelské služby respektujeme soukromí uživatelů a jejich svobodnou vůli v rozhodování, jakým způsobem chtějí řešit svoji nepříznivou sociální situaci.
- Rychle a pružně reagujeme na požadavky uživatelů. Pokud situace uživatele vyžaduje rychlé řešení, jsme schopni zavést pečovatelskou službu do 24 hodin.
- Při hledání vhodné formy pomoci pro konkrétního uživatele spolupracujeme s rodinou a dalšími institucemi, které poskytují sociální služby.

III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby:

Dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je služba poskytována **v pracovních dnech, o sobotách, nedělích a svátcích v rozmezí od 7:00hod. do 19:00hod. a to:**

- a) v domácnosti klienta
- b) v Domě s pečovatelskou službou (dále jen DPS) v ul. Pražská 177, Mimoň, jehož součástí je středisko osobní hygieny
- c) v DPS v ulici Vranovská 667, Mimoň

IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby:

Poskytování pečovatelské služby zahrnuje tyto **základní činnosti:**

- pomoc při zvládnání 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
- základní poradenství

Každý klient má svého pracovníka v sociálních službách (pečovatelku) - tzv. „**klíčového pracovníka**“, který mu zajišťuje provedení nasmlouvaných úkonů. Dbá na dodržování individuálního plánu, ve spolupráci s klientem provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobním cílem klienta a navrhuje případnou změnu v individuálním plánu.

V. Úhrada pečovatelské služby:

Výše úhrady za úkony pečovatelské služby je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby** (v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Při změně Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby je klient se změnou písemně seznámen před nabytím jeho účinnosti.

Úhrada se platí na základě předloženého vyúčtování, a to do 10. dne v následujícím kalendářním měsíci. Poskytovatel klientovi předloží podrobné vyúčtování úkonů pečovatelské služby za předchozí měsíc. Klient úhradu uhradí osobně, popř. pověřenou osobou či na účet.

Bez úhrady se pečovatelská služba, resp. základní činnosti pečovatelské služby poskytují dle zák. č. 108/2006 Sb. , § 75, odst. 2. (např.: účastníkům odboje).

VI. Poskytování pečovatelské služby:

Pečovatelská služba se poskytuje na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby uzavřené mezi uživatelem (klientem) a poskytovatelem - SSMM.

1. Zájemce vyplní žádost o poskytnutí pečovatelské služby, kterou si vyzvedne v kanceláři SSMM, Pražská 273, na sociálním oddělení, najde na internetových stránkách SSMM a je možnost zaslat ji poštou nebo e-mailem.
2. Pečovatelská služba prostřednictvím sociální pracovníce provede sociální šetření neboli jednání se zájemcem o službu v domácnosti klienta, kterého se účastní žadatel, jeho opatrovník, pokud je žadatel zbaven nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům, popř. další osoby, které si žadatel sám zvolí. Během jednání se posuzuje, zda žadatel spadá do naší cílové skupiny a zda jeho situace vyžaduje poskytování pečovatelské služby. Při jednání zjišťujeme, co zájemce od služby očekává, jeho osobní cíle, přání a společně formulujeme jakými způsoby jeho požadavky naplnit.
3. Pečovatelská služba poskytne žadateli informace o nabídce služeb, které poskytuje, ceník služeb a informativní materiál pro žadatele. Po té se dohodne se žadatelem způsob, doba, místo, četnost a čas vykonávání služeb.
4. V celém procesu jednání dbá soc. pracovník na srozumitelnost svého jednání, odpovídá žadateli na jeho dotazy a opakovaně se dotazuje a ujišťuje, zda žadatel informacím rozumí.
5. Při poskytování pečovatelské služby se vychází z osobních potřeb klientů a provozních možností pečovatelské služby.

Pokud klient požaduje provádění úkonů nepravidelně, je povinen nahlásit tento požadavek **minimálně tři pracovní dny předem**. Smlouvu o poskytnutí služby je možné měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky.

VII. Specifikace jednotlivých činností a prováděných úkonů:

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1) pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje ohřívání hotového jídla, krájení, podání jídla na talíř, servírování, podání pití, uvaření teplých nápojů, mytí nádobí

2) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – podpora a pomoc při oblékání a svlékání, příprava oblečení a jeho úklid.

3) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – pomoc a podpora při pohybu na vozíku, při chůzi s použitím berlí, holí, chodítka, pomoc při ovládnání výtahu.

4) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – přesun za využití speciálních pomůcek (např. posunovací pásy).

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1) pomoc při úkonech osobní hygieny – pomoc a podpora při celkovém omytí nebo koupeli, výměna pomůcek pro inkontinenci, péče o kůži, dopomoc při hygieně

2) pomoc při základní péči o vlasy a nehty – běžné umytí a vysušení vlasů, stříhání nehtů na rukou

Odborné ošetření nohou možno zajistit pedikérkou, úpravu vlasů možno zajistit zprostředkováním kontaktu na kadeřnici.

3) pomoc při použití WC – podpora a pomoc při přesunu na WC nebo toaletní židli.

Tyto úkony se poskytují v **domácnosti** uživatele; celkovou koupel je možné poskytnout ve **středisku osobní hygieny** v DPS, Pražská 177, Mimoň. Každý uživatel si přinese své mycí prostředky, ručníky a čisté prádlo.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1) dovoz nebo donáška oběda – zajišťují Sociální služby města Mimoň, které stanovují cenu oběda a ručí za kvalitu a množství jídla.

Dovoz oběda probíhá v době od 11:00 hod. do 13:00 hod.

Obědy jsou přepravovány v termoobalech, splňující hygienické normy. Před zahájením dovozu oběda je mezi uživatelem a poskytovatelem sepsána **Dohoda o zapůjčení jídlonosičů. Každý uživatel má zapůjčeny 2 kusy jídlonosiče.** Jídlonosič s obědem je předán klientovi oproti prázdnému a čistému jídlonosiči.

Odhlášení oběda je uživatel povinen nahlásit **2 pracovní dny předem** telefonicky nebo osobně vedoucí stravování. Telefonní kontakt na vedoucí stravování je vždy uveden na jídelním lístku. Pokud tak neučiní, bude mu účtována celá částka za oběd. V případě uskutečněného dovozu bude i ten účtován a hrazen.

2) pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití – snídaně, svačiny, studené večere - jídlo je připravováno **z vlastních surovin uživatele** (po domluvě může pečovatelka suroviny na náklady klienta nakoupit).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1) běžný úklid a údržba domácnosti - klient zajistí na vlastní náklady (po domluvě možno i prostřednictvím pečovatelky) potřebné čisticí a úklidové prostředky. Běžný úklid zahrnuje dle dohody: setření prachu, umytí podlahy, vysávání, běžný úklid kuchyňské linky, umytí nádobí, vyklepání potahů vytřepáním, vynesení odpadků, umytí koupelny a WC, úklid skříně, povlékání lůžka.

2) údržba domácích spotřebičů – znamená mytí, čištění domácích spotřebičů (např. mytí a odmražení lednice, umytí mikrovlnné trouby, vařiče nebo sporáku).

3) pomoc při zajištění velkého úklidu – pomoc a podpora při zajištění rozsáhlejších úklidových prací a mytí oken. Klient si službu dohodne minimálně 2 týdny předem.

4) běžné nákupy a pochůzky – úkon obsahuje nákup potravin i veškerého drobného spotřebního zboží a domácích potřeb. Pečovatelka nakupuje zboží **z předem připraveného seznamu nákupu a předem obdržených finančních prostředků.** Po nákupu **pečovatelka nákup vyúčtuje** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku). Veškeré předávání finanční hotovosti je stvrzeno podpisy klienta a pracovníka v Kartě klienta.

Pochůzkami se rozumí – vyřizování administrativních záležitostí (banka, knihovna, pošta, úřad, pojišťovna, objednání u lékaře, lékárna). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s finančními prostředky (platby na poštu, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně jako při nákupech.

5) velký nákup - nákup potravin a spotřebního zboží ve více obchodech, např. týdenní nákup, celá balení vody, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

6) praní a žehlení osobního nebo ložního prádla – poskytuje se dle požadavků uživatele v prádelně v DPS. Uživatel je povinen předat prádlo k praní v nepropustném obalu (igelitové tašce, pytli) s označením jména, adresy a písemným seznamem prádla – název a počet. Pokud uživatel soupis nezvládá, pomůže mu pečovatelka. **Na realizaci tohoto úkonu si pečovatelská služba vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů.**

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Úkon zahrnuje doprovázení klienta na úřady, do bank, k lékaři a k jiným institucím poskytujícím veřejné služby (kadeřník, pedikúra). Zajišťuje se v Mimoňi, v odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti pečovatelské služby, může být poskytnut doprovod v sanitě i do zdravotnického zařízení mimo Mimoň. Na zajištění tohoto úkonu **je nutno vznést požadavek nejméně 3 dny předem** (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři). Součástí tohoto úkonu pak nejsou náklady spojené s dopravou uživatele.

Fakultativní činnosti – se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

1) po předchozí domluvě - doprava klienta služebním automobilem

2) jednoduché ošetřovatelské úkony - obsahují měření teploty, přikládání obkladů, převlékání lůžka, příprava léků.

3) zapůjčení kompenzačních pomůcek – na základě Dohody o zapůjčení kompenzační pomůcky si klient vybere pomůcku a zaplatí měsíční poplatek půjčovného za každý započatý měsíc dle platného ceníku.

VIII. Kontrola úkonů poskytovaných pečovatelskou službou

Poskytnuté úkony zaznamenává pečovatelka do „Karty klienta“, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Vždy po provedení **úkonu stvrdí klient svým podpisem v „Denním plánu pečovatele“**, že uvedený úkon mu byl skutečně proveden v rozsahu, příp. čase, který pečovatelka zaznamená.

IX. Bezpečnost a ochrana zdraví pracovníků pečovatelské služby

Při změně zdravotního stavu uživatele, kdy dojde ke zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem nákazy, je uživatel povinen tuto změnu oznámit poskytovateli **ihned**. Pečovatelská služba je oprávněna **přerušit** po dobu nemoci klienta poskytování úkonů po té co se přesvědčí, že klient je v péči ošetřujícího lékaře.

Uživatel je povinen před vstupem pracovníků do domu nebo bytu zajistit svá zvířata (zejména psy), aby nedošlo k napadení a případnému úrazu pečovatelky. V době výkonu práce pečovatelky je klient povinen se zdržet kouření a požívání alkoholických nápojů.

X. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby mohou podávat podněty, připomínky a stížnosti, které souvisí s kvalitou, způsobem poskytování, postupem nebo chováním zaměstnanců a dalšími okolnostmi vztahujícími se k poskytování pečovatelské služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním služeb, vede ke zlepšení jejich kvality.

Stížnost – je vyjádřená nespokojenost uživatele. Sdělení, ve kterém uživatel žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, při které se cítí poškozen a nemůže ji řešit vlastními prostředky.

Stížnosti je možné podávat **ústně, v písemné nebo elektronické podobě**. Uživatel si také může sám **zvolit zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý).

Anonymní stížnosti jsou v rámci možností **prošetřeny a řešeny** a odpověď vyvěšena na nástěnkách v Domě s pečovatelskou službou, Pražská 177 a Chráněném bydlení, Vranovská 667 nejdéle však 30 dní.

Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u jednotlivých zaměstnanců pečovatelské služby - pečovatelek, vedoucí pracovnice sociální péče, sociální pracovnice, ředitele.

Tato stížnost je sociální pracovníci převedena do písemné formy a dále je s ní nakládáno jako s písemnou stížností. Písemnou stížnost je možné předat v kanceláři SSMM, nebo poslat jako poštovní zásilku (dopis). V domech s byty zvláštního určení (dům s pečovatelskou službou, dům s chráněnými byty) mohou uživatelé své připomínky, návrhy či stížnosti vhodit do označené schránky důvěry v přízemí budovy, která je vybírána 1x týdně.

Snahou pečovatelské služby je **vyřešit stížnosti neprodleně**, nejdéle však do 30 kalendářních dnů. O vyřízení stížnosti je uživatel písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Všechny stížnosti jsou evidovány a ukládány do šanonu v uzamykatelné skříni na sociálním oddělení.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření:

Městský úřad, odbor sociálních věcí, Mírová 120, 471 24 Mimoň

Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec

MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 1

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

XI. Ukončení poskytování pečovatelské služby

Smlouva zaniká úmrtím klienta.

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází **ukončením platnosti smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby** nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.

Smlouvu lze ukončit kdykoli dohodou obou smluvních stran.

Smlouvu lze měnit písemnými dodatky s podpisy obou smluvních stran.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.

XII. Kontakty

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Ředitelka SSMM | 487 864 669, 702 253 394 |
| Sociální pracovnice | 487 864 669, 606 464 353 |
| Vedoucí pracovnice sociální péče | 487 864 669, 725 308 841 |
| Vedoucí stravování | 487 864 669, 606 464 451 |

V Mimoni 15. 3. 2020