
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA, U Žebračky 18, 750 02 Přerov

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

13. úprava a doplnění

I.

Základní prohlášení

Pečovatelská služba je terénní a ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována osobám od 27 let věku. Služba je poskytována v místě a v rozsahu dohodnutém ve smlouvě o poskytování sociální služby pečovatelská služba (dále jen smlouva).

Posláním pečovatelské služby v Přerově je podporovat a pomáhat udržovat soběstačnost uživatelů, kteří potřebují pomoc druhé osoby a umožnit jim tímto setrvat v domácím, přirozeném prostředí co možná nejdéle.

Cílem služby je poskytnout takovou péči, která umožní uživateli zůstat v jeho domácím prostředí.

Cílová skupina

- senioři, kteří potřebují pomoc druhé osoby,
- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení,

(služby jsou poskytovány pouze ve vymezeném čase a v rozsahu sjednaných úkonů, nejedná se o časově neomezenou službu).

Místo a čas poskytování služby

Terénní služby se poskytují v domácnostech uživatelů ve městě Přerově a jeho místních částech každý den, provozní doba je od 07:00 do 22:00 hodin. Ambulantní služba (koupání ve Středisku osobní hygieny) se poskytuje pouze ve všední dny pondělí až pátek od 07:00 do 15:30 hodin. O sobotách, nedělích a svátcích se terénní služba poskytuje v rozsahu zaměřeném na zajištění základních životních potřeb, jako je osobní hygiena, příprava a podání jídla a pití, dohled nad požitím léků.

Doba i čas poskytování služby jsou sjednány s každým uživatelem individuálně v Individuálním plánu uživatele. V průběhu poskytování sociální služby je Individuální plán uživatele aktualizován dle jeho potřeb.

Sociální poradenství

- je ambulantní služba, která poskytuje bezplatné základní sociální a odborné poradenství:
 - pondělí od 14:00 do 16:30,
 - po předchozí telefonické, e-mailové domluvě úterý, čtvrtek, pátek od 14:00 do 15:00, středa od 14:00 do 16:30.

II. Informace o provozu pečovatelské služby

Vedoucí pečovatelské služby U Žebračky 18 581 736 370

Sociální pracovnice U Žebračky 18 581 736 370

Provozní doba kanceláře: pondělí–pátek od 07:00 do 15:30 hodin.

Kontakty a informace jsou také k dispozici na webových stránkách organizace www.ssmc.cz.

III. Informace o poskytovaných službách

Pečovatelská služba (dále jen PS) je uživateli poskytována na základě uzavřené smlouvy. Smlouva se uzavírá po oboustranné dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem.

Uživatel má možnost omezit nebo rozšířit poskytované činnosti. Tyto změny jsou sepsány v dodatku ke smlouvě, s datem od kdy je činnost poskytnuta.

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

Základní činnosti

Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – pomoc s přímou konzumací pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem, savkou.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – pomoc s výběrem oblečení a dohled nad správným vrstvením, oblékání a svlékání oděvů, obouvání a zavazování obuvi, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, pomoc při použití protetických pomůcek nebo asistence při navlékání, např. dekompresních punčoch uživatele.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – pomoc při pohybu uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, kdy uživatel používá berle, hůl, chodítka, vozík. Popisování trasy chůze – pohybu, upozornění na překážky.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilních uživatelů je úkon poskytován, pokud má uživatel v domácnosti zvedák, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka). Postel musí být dostatečně vysoká či polohovací postel vybavená hrazdou a přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny podmínky, přesun se neprovádí.

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

Pomoc při úkonech osobní hygieny – pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku.

Pokud chtějí mít uživatelé poskytnuté koupání ve vaně či sprchovém koutě, musí mít zajištěné tyto pomůcky: protiskluzovou podložku do vany a před vstupem do vany, madla, sedátko na vanu či do vany, židle do sprchového koutu, případně zvedák do vany nebo stropní zvedák (stejně podmínky u sprchového koutu). Nebudou-li vytvořeny vhodné podmínky k výkonu osobní hygieny v koupelně, bude hygiena provedena na lůžku či u lůžka. Uživatelům je nabídnuta možnost využít Středisko osobní hygieny v příslušném Domě s pečovatelskou službou.

U imobilních uživatelů provádíme hygienu na lůžku pouze při pořízení polohovací postele, vždy předáváme odkaz na půjčovny kompenzačních pomůcek či dopomáháme k jejich zajištění. Doporučujeme pořídit v domácnosti zvedák, případně zajistit při úkonu pomoc druhé osoby. Vždy musí být k dispozici hygienické pomůcky (např. lator, žínky, ručníky apod). Dále úkon zahrnuje pomoc s učeáním vlasů, péčí o chrup, péčí o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým holicím strojkem uživatele, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učeání vlasů, pomoc při zastřižení a zapilování nehtů na rukou. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít uživatel vlastní.

Pomoc při použití WC – pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očištění, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové láhve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Dovoz nebo donáška oběda – oběd je dodáván ze Zařízení školního stravování Přerov. Je možný výběr – racionální (běžná) strava, s omezením tuků (žlučnicková dieta), diabetická strava a neslaná šetřící dieta (srdeční). Rozvoz zajišťuje PS v jídlonosičích, které jsou jejím majetkem. Požaduje-li zájemce o službu pouze dovoz běžné stravy a ze šetření nevyplývá nepříznivá sociální situace, je mu nabídnut komerční dovozce obědů. Změna diety je možná vždy od prvního dne následujícího měsíce, v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele ihned. Týdenní jídelní lístek je dodáván pouze uživatelům, kteří mají tento úkon sjednaný ve smlouvě PS.

Osoby žijící ve společné domácnosti, které současně odebírají službu dovoz obědů, mají výši úhrady za dovoz jednoho oběda sniženou o 50 % z částky stanovené platnou Úhradou za služby PS. Pokud bude ve společné domácnosti odebírán pouze jeden dovoz oběda, bude služba účtována v plné výši dle platných Úhrad za služby PS od následujícího dne, ve kterém jeden z uživatelů smlouvu ukončil.

Pomoc při přípravě jídla a pití – pomoc uživateli při přípravě jídla a pití z jeho vlastních zásob.

Příprava a podání jídla a pití – pracovník připravuje jídlo i pití z vlastních zásob uživatele dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, žehlení prádla v domácnosti, převlékání ložního prádla, příprava prádla do prádelny, zalévání květin. Výše uvedené činnosti se netýkají místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Pokud není započítáno do úkonu pomoc při použití WC, vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové láhve, započítává se toto jako běžný úklid.

Pokud má žadatel o službu značně znečištěnou a zanedbanou domácnost bude tento úkon běžný úklid domácnosti prováděn až po úklidu komerční úklidovou službou. V případě zájmu předá vedoucí okrsku kontakty na komerční úklidové služby, případně pomůže žadateli vybranou firmu zajistit.

Údržba domácích spotřebičů – umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači – jedná se o základní péči o domácí spotřebiče. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit uživatele.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmyčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních,

omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, úklid společných prostor, sundávání a věšení záclon a závěsů. PS provádí pouze velký úklid sezónního charakteru. Mytí oken se provádí pouze při venkovní teplotě 10–25 °C a musí být přístupný prostor kolem oken. Pokud z provozních důvodů nebude možné mytí oken provést, budou uživateli předány kontakty na úklidové služby a v případě požadavku uživatele i poskytnuta pomoc při zprostředkování vybrané komerční úklidové služby. V případě úklidu po malířských a stavebních pracích jsou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby.

Donáška vody – donesení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje v případě není-li v domácnosti uživatele zaveden vodovod nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řádu. Používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 l. Doneseno je nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele z jejich úložiště v rámci obydli (nikoliv skládání uhlí a štípání dřeva), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pečovatelka uživatelem řádně seznámena s jejich obsluhou.

Běžné nákupy a pochůzky

Běžný nákup – nákup základních potravin a zboží pro vlastní potřebu, zakoupený v nejbližší prodejně. Uživatel předá pracovníkovi sepsané položky nákupu spolu s finanční hotovostí. Sepsání nákupu, předání nákupu, vyúčtování finanční hotovosti apod. se účtuje jako samostatný úkon dle skutečně stráveného času. Úkon běžný nákup je tvořen cestou do jedné prodejny a zpět a je započítáván podle počtu zakoupených položek pouze v jedné prodejně. Cesta do další prodejny je započítána jako další nákup. Nákup do 5 položek je účtován 20 minutami, do 10 položek 40 minutami, do 15 položek 60 minutami (nad 15 položek je již nákup účtován jako velký nákup). Položka = konkrétní druh zboží s přesným názvem (např. 10 dkg salámu Herkules). Pracovník nakoupené zboží předá společně s účtenkou, vrátí zbytek hotovosti uživateli a na požádání uloží zboží na určené místo. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou uživatele.

Pochůzka – vyzvednutí receptů na léky, léků v lékárně, platby v hotovosti, např. na poště, v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky apod. Pracovník PS nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.

Pochůzka (platba obědů) – jedná se o jednorázovou měsíční platbu za administrativní úkony spojené s vybíráním hotovosti za obědy, tisk stvrzenek a oznámení a dále předání hotovosti do Zařízení školního stravování Přerov. Tato pochůzka je započítávána jako 30minutový úkon.

Velký nákup – nákup nad rozsah běžného nákupu, např. nákup ošacení a obuvi, nezbytného vybavení domácnosti nebo větší množství potravin nad 15 položek nebo zboží nadměrné velikosti nebo nákup těžkých položek (např. velké balení vody, velký prací prášek nad 5 kg apod.), nákup spotřebního zboží. Jeden velký nákup tvoří nákup zboží v jedné prodejně – množství 15–30 položek.

Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelně poskytovatele – praní, žehlení, mandlování, drobné opravy oděvu (např. přišití knoflíku apod.) Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla, v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky. Prádlo, které se předává do prádelny, musí být řádně označeno jménem uživatele a číslem okrsku a předáno v jednorázovém obalu.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Uživatel hradí pracovníkovi nezbytné náklady, které při tomto úkonu vzniknou (např. jízdenka na MHD, autobus nebo vlak, taxi). V případě hospitalizace je uživatel povinen, uhradit pracovníkovi i nezbytné náklady, které vzniknou při jeho návratu na pracoviště. O úkon je třeba požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden.

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

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – úkon zahrnuje podporu uživatele při komunikaci s úřady, institucemi, či jednotlivci za účelem ochrany a prosazování jejich práv a oprávněných zájmů, např. zprostředkování kontaktu s právními poradci nebo dalšími odborníky, jednání s cílem vyřešit právní nebo sociální otázky, pomoc při vyjednávání s organizacemi, které se týkají uživatele (zdrav. zařízení, zaměstnavatelé, poskytovatelé služeb).

Cílem je zajistit u uživatelů dostatečnou podporu k obraně a prosazování svých práv. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství. Úkon může být poskytován při osobním styku s uživatelem, telefonicky či elektronicky.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – úkon se týká pomoci s každodenními praktickými záležitostmi, které uživatel není schopen sám vyřídit, např. asistenci při vyřizování osobních záležitostí na poště, v bance nebo jiných institucích (např. platba složenek, vyzvednutí důležitých dokumentů), pomoc při organizaci běžných domácích úkolů a povinností, včetně telefonického nebo písemného kontaktu s poskytovateli služeb (např. dodavatelé energie, správa bytu apod.), pomoc s objednávkami věcí po internetu, objednávání obědů, léků a dalšího zboží, dále zprostředkování zajištění veřejných služeb, zprostředkování komunikace se sousedy nebo jinými osobami, které jsou nezbytné pro každodenní život uživatele.

Úkon je zaměřen na praktickou podporu při zajištění běžného fungování a zajištění nezbytných potřeb uživatele.

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí – znamená

dohled, aby uživatel nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí. Cílem je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability.

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Dohled nad dospělou osobou – kontrola stavu uživatele v domácnosti, zda je v pořádku. Dohled jako poskytnutí společnosti uživateli na dobu, kdy je mimo domov osoba, která o uživatele pečuje nebo jako pomoc rodině v péči o uživatele.

Dohled nad požitím léků – pečovatelka se ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (připomene užití léků), léky chystá blízká osoba či domácí zdravotní péče.

Doprovod na procházku – doprovázení uživatele v přirozeném prostředí domova či města.

Fakultativní činnosti

Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:

a) Zapůjčení kompenzačních pomůcek – při zapůjčení pomůcky podepíše uživatel Protokol o zapůjčení a dopravu zajistí pečovatelská služba. Kompenzační pomůcka je předána uživateli v čistém a funkčním stavu. Uživatel po použití vrací kompenzační pomůcku ve stejném stavu, v jakém ji přijal. Škody způsobené na pomůcce hradí uživatel.

b) Zapůjčení mechanické polohovací postele – při zapůjčení pomůcky podepíše uživatel Protokol o zapůjčení mechanické polohovací postele. Kompenzační pomůcka je předána uživateli v čistém a funkčním stavu. Uživatel po použití vrací kompenzační pomůcku ve stejném stavu, v jakém ji přijal. Při zapůjčení je převzata vratná kauce ve výši 2.000 Kč, která je po vrácení zapůjčené mechanické postele předána zpět uživateli. V případě škody způsobené na pomůcce je z této kauce hrazena oprava. Postel je k dispozici k vyzvednutí vždy ve všední den od 7:00 do 14:00 hodin.

c) Doprava, montáž nebo demontáž mechanické polohovací postele – poskytovatel zajišťuje dopravu postele na místo určení a zpět. Montáž a demontáž provádí pracovník organizace a náklady na dopravu, montáž nebo demontáž hradí uživatel dle aktuálních Úhrad za služby PS.

d) Kopírování lékařských zpráv nebo jídelníčku – kopíruje se pouze do velikosti A4, černobílý formát.

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze příjemcům základních činností.

Sociální poradenství

a) Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně všem. Jedná se o podání informací o poskytovaných sociálních službách v Přerově a dalších možnostech pomoci v sociální oblasti dle platných sociálních zákonů. Mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

b) Odborné sociální poradenství

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zprostředkování navazujících služeb – úřady, zdravotnická zařízení, lékaři, poskytovatelé sociálních služeb apod.

Sociálně terapeutické činnosti – poskytnutí poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech, právech, psychologii a v oblasti vzdělávání (dávky důchodového pojištění, dávky státní sociální podpory, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči atd.)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při vyřizování běžných záležitostí – pomoc s vyřizováním příspěvku na péči, případně dalších sociálních dávek apod; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím – kontakt s příbuznými, s blízkými osobami, s přáteli, návštěva oblíbených míst, kulturních a společenských akcí, realizace oblíbených aktivit apod.

Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci – edukace pečující osoby v nácviku dovedností spojených s péčí o osobu blízkou (praktická ukázka péče o osobu blízkou)

IV.

Práva a povinnosti uživatele

Práva uživatele

- Předat pracovníkům poskytovatele klíče od bytu/domu, na základě Protokolu o předání klíčů, jestliže vzhledem ke své zdravotní situaci nebo jiným okolnostem není schopen sám otevřít.
- Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti uživatele nebo při jiných nenadálých situacích.
- Nahlížet do své dokumentace, kterou poskytovatel vede a uplatnit další práva (více v článku VI. Dokumentace).
- Nahlížet do standardů kvality sociálních služeb, které jsou uloženy v kanceláři vedoucí jednotlivých okrsků.
- Vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
- Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena, pro vyřizování stížnosti může pověřit zástupce.
- Sjednat si poskytnutí mimořádného úkonu v případě zhoršení zdravotního stavu apod. Tento úkon je poskytnut jednorázově nad rámec úkonů sjednaných ve smlouvě.

Povinnosti uživatele

- Dodržovat smlouvu a Vnitřní pravidla pro poskytování PS (dále jen vnitřní pravidla).
- Hlásit změny údajů uvedených v žádosti o zavedení PS do 8 dnů od jejich vzniku.
- Předložit dokumenty dokládající nárok na bezplatnou službu.
- Poskytnout pracovníkovi poskytovatele potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- Pokud je uživatel vlastníkem zvířete, je povinen předejít napadení pracovníka uzavřením zvířete v jiné místnosti. V případě zhoršení svého zdravotního stavu, hospitalizace nebo jiného důvodu

nepřítomnosti, je povinen zajistit péči o zvíře. Informace, kdo zvíře zabezpečí, bude uvedena v Individuálním plánu uživatele.

- Neprodleně nahlásit poskytovateli výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo výskyt parazitů v domácnosti. V takovémto případě je uživatel povinen zajistit likvidaci parazitů dezinfekcí nebo deratizací.
- V případě podezření na výskyt infekčního onemocnění je uživatel v odůvodněných případech povinen doložit lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
- Spolupracovat při vytváření Individuálního plánu a jeho přehodnocení minimálně 2 x ročně.
- Při úkonu osobní hygiena v domácnosti zajistit dostatečný a bezpečný prostor pro poskytování péče a pomůcky pro hygienu včetně čistého oblečení.
- U služby dovoz obědů je uživatel povinen dodržovat tyto podmínky:
 - Zásadně neohřívat stravu v nerezových jídlonosičích na sporáku, vařiči nebo v mikrovlnné troubě, jídlonosič vrátit vždy umytý a nepoškozený. V případě poškození, znehodnocení, ztráty nebo nevrácení jídlonosič uhradit (výše úhrady bude posuzována vedoucí okrsku individuálně).
 - V případě ukončení nebo přerušení dovozu obědů je povinen uživatel, popřípadě kontaktní osoba neprodleně jídlonosič vrátit pracovníkovi pečovatelské služby. Obědy je nutno odhlášovat a přihlašovat nejpozději do 13:00 hodin jeden pracovní den předem, výjimečně (náhlá hospitalizace) v ten daný den pouze do 07:30 hodin, a to telefonicky nebo osobně, u pracovníka pečovatelské služby. V pátek je možné odhlášení obědů pouze do 10:00 hodin. Jiný způsob odhlášení je bez záruky. Neodhlášená porce stravy propadá bez náhrady.
- V případě, že uživatel určitý den nepožaduje poskytnutí služby, je toto povinen ohlásit vedoucí okrsku nebo pečovatelce nejméně 1 pracovní den předem do 13:00 hodin. Pokud předem neohlásí změnu (výjimkou je náhlá hospitalizace) a pečovatelka přijde do domácnosti ve sjednaném čase, hradí uživatel částku, která je ve výši 50 % z ceny neodhlášeného úkonu. V případě, že se jedná o odhlášení služby v sobotu, neděli nebo ve svátek, své rozhodnutí uživatel oznámí minimálně tři dny předem.
- Při omezení svéprávnosti opatrovník doloží kopii soudního rozsudku nebo usnesení o ustanovení opatrovníka s razítkem o nabytí právní moci, včetně Listiny o jmenování opatrovníka.
- V případě, že si uživatel zvolí zástupce pro jednání o poskytnutí pečovatelské služby, doloží tuto skutečnost plnou mocí.

V.

Práva a povinnosti poskytovatele

Práva poskytovatele

- vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
- Omezit poskytování služby na nezbytné úkony pro zajištění základních životních potřeb a v případě potřeby vytvořit rizikový plán pro poskytování služeb, při výskytu parazitů v domácnosti uživatele, nebo v případě závažného infekčního onemocnění. V odůvodněných případech, při podezření na výskyt infekčního onemocnění, požadovat lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
- Předat uživateli informace o možnostech navazujících služeb, pokud uživatel v důsledku zhoršení zdravotního stavu požaduje služby, které jsou nad rámec pečovatelské služby. V případě potřeby poskytovatel pomůže s jejich vyřízením.
- Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení sjednaných podmínek uvedených ve smlouvě a ve vnitřních pravidlech ze strany uživatele.
- Provádět organizační změny z důvodu zajištění provozu PS.
- Navýšit úhrady za služby.

- Omezit nebo ukončit službu, pokud nejsou nasmlouvané úkony PS využívány po dobu 3 měsíců. Tento postup se neuplatňuje v případě, je-li důvodem neodebírání služby pobyt uživatele ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení.

Povinnosti poskytovatele

- Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla.
- Dodržovat podmínky ujednání o poskytnutí služby uvedené ve vnitřních pravidlech.
- Dodržovat standardy kvality sociálních služeb a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb.
- Seznámit uživatele s obsahem smlouvy a vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že uživatel porozuměl.
- Poskytovat služby v souladu se zajištěním základních lidských práv a svobod.
- Respektovat svobodnou vůli uživatele.
- Při převzetí klíčů od bytu/domu uživatele zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo zcizení.
- Neprodleně informovat uživatele, pokud z objektivních důvodů (klimatické podmínky, zdržení u jiného uživatele) není pracovník schopen k uživateli dorazit v domluveném termínu (zpoždění příchodu).
- Přidělit uživateli pracovníka, který s ním bude plánovat průběh PS (tzv. individuální plánování) a jednou za půl roku provádět s uživatelem přehodnocení plánu a posouzení, jak služba probíhá.
- Na základě žádosti uživatele vystavit přehled zpracovávaných osobních údajů uživatele.
- Pracovník je povinen se při první návštěvě uživatele prokázat služebním průkazem. Při dalších návštěvách se prokazuje průkazem pouze na požádání uživatele.

VI.

Dokumentace

Sociální služby města Přerova, p. o., zpracovávají osobní údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a 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 volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) a dle Zásad zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách organizace.

- Uživatel má právo požádat o výpis zpracovávaných osobních údajů. Na žádost uživatele vystaví poskytovatel první kopii zpracovávaných osobních údajů bezplatně. Za další kopie na žádost uživatele může poskytovatel požadovat přiměřenou úhradu. Pokud uživatel požádá elektronicky o výpis osobních údajů, které poskytovatel zpracovává (i záznamy o službě) má poskytovatel povinnost uživateli také elektronicky odpovědět. Uživatel má dále právo na opravu, výmaz zpracovávaných osobních údajů, omezení zpracování osobních údajů, podání námítky proti zpracování a přenositelnost osobních údajů. Všechna práva se uplatňují za podmínek stanovených dle nařízení GDPR.
- Po ukončení poskytování pečovatelské služby bude spisová dokumentace uživatele uložena ve spisovně poskytovatele, kde s ní bude manipulováno dle Spisového a skartačního řádu Sociálních služeb města Přerova.

VII. Nouzové a havarijní situace

Pracovník najde uživatele zraněného nebo neschopného pohybu

Pracovník přivolá rychlou záchrannou pomoc (dále jen RZP). Pokud je v Individuálním plánu uživatele sjednáno nejdříve kontaktovat kontaktní osobu a pracovník se jí nemůže dovolat, je povinen volat RZP.

Uživatel neotvírá – komunikuje

Pracovník zjišťuje důvod neotevření, po dohodě s uživatelem přivolá kontaktní osobu (pokud má klíče) nebo zámečníka.

Uživatel neotvírá – nekomunikuje

Pracovník se pokouší opakovaně kontaktovat uživatele zvoněním a klepáním nebo telefonicky, pokud vyčerpá dostupné možnosti (hospitalizace, kontaktní osoby, postup sjednaný v Individuálním plánu uživatele) a má podezření na ohrožení života, volá Policii České republiky (dále jen PČR).

Uživatel má povinnost změny hlásit předem. Pokud se nebude jednat o náhlou hospitalizaci, uživatel bude hradit částku, která je ve výši 50 % z ceny neodhlášeného úkonu.

Uživatel nezastižen doma při dovozu obědu

Pracovník ponechá jídlonosič u dveří bytu, volá uživatele, poté kontaktní osobu, popřípadě vedoucí okrsku. Nepřijímá-li uživatel či kontaktní osoba telefonický hovor, pracovník na konci rozvážky se na adresu uživatele vrací a nadále se snaží spojit s uživatelem nebo kontaktní osobou.

Vedoucí okrsku se snaží zjistit informace od praktického lékaře nebo nemocnice ohledně hospitalizace. Je-li uživatel hospitalizován, vedoucí okrsku komunikuje s kontaktní osobou ohledně dořešení situace, převzetí obědu a předání jídlonosiče zpět pracovníkovi.

Uživatel je agresivní, nebo sexuálně obtěžuje pracovníka

V případě opakovaného nevhodného chování a hrubého napadení je vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Infekční onemocnění a výskyt parazitů v domácnosti uživatele

- Pracovník dodržuje přísná hygienická opatření.
- Pracovník používá osobní ochranné pomůcky a dále pomůcky a čisticí prostředky uživatele s baktericidním a virucidním účinkem, které je povinen uživatel zakoupit.
- V případě výskytu parazitů v domácnosti uživatele se používá vždy vysavač uživatele, po vysávání je nutné sáček z vysavače vždy vyhodit do venkovního kontejneru na smíšený odpad.
- Praní prádla – pokud je prádlo již infikováno parazity (veš, štěnice, ...), provádí se praní prádla pouze v pračce uživatele, případně je nabídnut odvoz do komerční prádelny.
- Pokud uživatel onemocněl infekční nákazou, která vyžaduje izolaci, je služba po dobu léčení omezena na poskytování nezbytných úkonů pro život, pracovník používá vždy osobní ochranné pomůcky, uživatel je povinen používat ochranu nosu a úst, aby předešel přenosu na pracovníka.
- V případě úkonu Pomoc při úkonech osobní hygieny se po dobu infekčního onemocnění uživatele provádí koupání prioritně v domácnosti uživatele, v případě hygieny ve Středisku osobní hygieny, se uživatel koupe vždy jako poslední, aby nedošlo k přenosu na jiné uživatele a poté je celá koupelna vydezinfikována.
- Další opatření budou provedena na základě doporučení Krajské hygienické stanice.

- v případě potvrzení výskytu parazitů v domácnosti uživatele, který je obyvatelem domu s pečovatelskou službou, je neprodleně informován Magistrát města Přerova, oddělení bytové správy.

Přepadení uživatele, domácí násilí

Pokud je podezření, že došlo k spáchání trestného činu, má pracovník povinnost tuto událost ohlásit na PČR.

Napadení pracovníka psem

Majitel musí psa nechat do 24 h od napadení vyšetřit veterinárním lékařem bez ohledu na to, zda pes byl či nebyl v posledních 12 měsících očkován. Výsledek sdělí pracovníkovi. Pokud majitel odmítne vyhledat veterináře, je toto nahlášeno PČR.

Poškození nebo zničení majetku uživatele pracovníkem

Uživatel má právo na náhradu škody ze strany pracovníka, který škodu způsobil.

Pracovník ztratí klíč od bytu/domu uživatele

Pracovník o ztrátě klíče informuje vedoucí okrsku, která nadále kontaktuje uživatele. Dohodnou se na případné výměně zámku či výrobě nového klíče a následné úhradě nákladů. Pracovník uživateli vyjádří omluvu za ztrátu klíče.

Poškození nebo zničení majetku PS uživatelem

Při poškození majetku PS je uživatel povinen škodu uhradit (jídlonosiče, kompenzační pomůcky, ...).

Fyzické napadení pracovníka ze strany uživatele

Jakýkoliv fyzický útok uživatele vůči pracovníkovi je vždy důvodem k vypovězení smlouvy, závažnější případy se řeší také podáním trestního oznámení (podává sama napadená osoba).

Nemožnost zajistit péči z důvodů, které poskytovatel nemůže ovlivnit, např. klimatické podmínky

Uživatel a jeho kontaktní osoba jsou telefonicky informováni o důvodech nezajištění péče. V případě, že je uživatel odkázán pouze na služby PS, pracovník nebo vedoucí okrsku se snaží vyhledat jiné, další zdroje pomoci (např. sousedy). Pokud by se jednalo o ohrožení života uživatele, je kontaktována PČR (jedná se především o zajištění stravy, podání léků).

Zpoždění pracovníka na dohodnutý úkon

Dohodnutá doba poskytování pečovatelské služby může být z mimořádných důvodů opožděna (např. vlivem dopravní situace, nutnosti přivolat RZP k předchozímu uživateli apod.) Pracovník nebo vedoucí okrsku telefonicky informují uživatele o zpoždění a jeho důvodech a předpokládaném příchodu k uživateli. V Individuálním plánu uživatele je z tohoto důvodu domluven vždy přibližný čas poskytování péče.

VIII.

Úhrada za pečovatelskou službu a způsob placení

Základní a fakultativní činnosti pečovatelské služby jsou poskytovány za úhradu.

Pro zaznamenávání poskytnutých úkonů jsou používány čtečky čárových kódů. Výstupy ze čteček slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování za poskytnuté služby.

Úkony poskytnuté za kalendářní měsíc jsou hrazeny dle aktuálních Úhrad za služby pečovatelské služby přiložených ke smlouvě. Úhrada je stanovena dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vedoucí okrsku předloží uživateli formou stvrzenky, vždy do 10. dne následujícího měsíce, vyúčtování úhrady za služby poskytnuté v uplynulém měsíci. Úhrada za poskytnutou pečovatelskou službu je splatná do 25. dne měsíce, kdy bylo vyúčtování předloženo a je provedena způsobem dohodnutým ve smlouvě (doporučujeme bezhotovostní způsob úhrad). Bezprostředně po provedení úkonu se úhrada za poskytnutou službu neprovádí. Základní činnosti jsou poskytovány bezplatně (dle § 75 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů):

- a) účastníkům odboje,
- b) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- c) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až c) starším 70 let. Základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství je bezplatné.

IX.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí v jeho případě pět dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z vnitřních pravidel. Za hrubé porušení smlouvy se považuje např. nezaplacení úhrady za poskytnutou službu za dobu delší než jeden měsíc od obdržení vyúčtování, nebo ohrožení zdraví a bezpečnosti pracovníků tím, že odmítá léčení infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo nezajistí likvidaci parazitů ve své domácnosti,
- b) jestliže z důvodu závažného infekčního onemocnění uživatele, dochází k ohrožení zdraví a bezpečnosti pracovníků,
- c) jestliže se uživatel chová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti člověka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí – za takové chování se může považovat uzamknutí místnosti, kde je vykováván úkon, sexuální obtěžování, slovní vulgarita, jednání s rysy nesnášenlivosti,
- d) pokud uživatel po dobu 3 měsíců nevyužívá služeb poskytovatele (výjimkou je hospitalizace nebo lázeňský pobyt),
- e) v případě, že uživatel odmítne přistoupit na zvýšení úhrad za poskytované služby,

- f) jestliže uživatel opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

Výpovědní lhůta pro poskytovatele z důvodů uvedených u písmene a), c) tohoto článku činí jeden den, u písmene b), d), e), f) tohoto článku činí pět dnů a vždy počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla písemná výpověď doručena uživateli.

X. Vyřizování stížností

Kdo je oprávněn si stěžovat

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Zákonní zástupci, opatrovníci, zastupující členové domácnosti uživatelů, podpůrci.
- Osoby blízké, nemůže-li podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Pracovník poskytovatele sociálních služeb.

(dále jen stěžovatel)

Poznámka: Stěžovatel má právo si zvolit svého zástupce pro podávání a vyřizování stížností.

Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud má být ale vyřízení stížnosti efektivní, je nejvhodnější podat ji ihned nebo v co možná nejkratším termínu a bez zbytečného odkladu po skutečnosti, na kterou je stížnost podána.

Komu se stížnost předává?

Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník poskytovatele. Pracovník je povinen předat stížnost svému nadřízenému pracovníkovi. Stížnost bude zapsána do knihy stížností.

Stížnost se podává písemně nebo ústně. Při ústně podané stížnosti pořizuje pracovník zápis o stížnosti, tento zápis stěžovatel podepisuje. K podání stížnosti slouží i schránka na stížnosti umístěna ve vestibulu v přízemí DPS.

Anonymní stížnosti jsou podmínkou pro další práci.

Jak probíhá vyřizování stížností?

Prověřují se stížnosti, které jsou podány na nespokojenost s poskytovanou sociální službou uživateli, jejím způsobem, průběhem či kvalitou, zejména pokud poskytování služby porušuje jeho práva a oprávněné zájmy, nebo přístup či chování pracovníka poskytujícího službu.

Poskytovatel nabídne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

Poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost neprodleně, nejdéle však do 30 dnů od jejího obdržení, tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat písemnou formou stěžovatele.

Poskytovatel má povinnost vést o stížnostech písemnou evidenci. Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření k odstranění zjištěných závad a která i v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti prokazatelně vyrozuměn. Stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, se považují za vyřízené dnem, kdy byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn.

V případě, že nelze stížnost podle očekávání uživatele vyřešit, jsou mu ze strany poskytovatele vysvětleny důvody nevyhovění stížnosti.

Stížnost podaná anonymní formou bude pouze evidována a bude podnětem pro další práci.

Další možnosti, kam se může stěžovatel se svou stížností obrátit, je na:

Zřizovatele Statutární město Přerov, Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T. G. Masaryka 81/2, 750 02 Přerov, 1. patro, tel.: +420 581 268 432, e-mail: posta@prerov.eu.

Veřejného ochránce práv, Údolní 58/39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Neziskové organizace a instituce na ochranu lidských práv – Český helsinský výbor, z. s., Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, Liga lidských práv, z. s., Burešova 615/6, 602 00 Brno.

Na koho se obrátit, nesouhlasíte-li s vyřízenou stížností?

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li vyřízena ve stanovené lhůtě ze strany poskytovatele, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

V Přerově 1. června 2025

Mgr. Jana Vilišová, DiS.
vedoucí organizačního útvaru
Pečovatelská služba