

Pracovní postupy a pravidla poskytování pečovatelské služby

Provozní pravidla

- 1) PS poskytovaná Životem 90 je terénní služba poskytovaná seniorům, kteří potřebují z důvodu věku, nemoci, trvalé či dočasně snížené soběstačnosti nebo z důvodu chronického onemocnění pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob úkony uvedené v čl. IV.
- 2) PS poskytujeme každý pracovní den, a to od 8.00 do 16.30 hod.
- 3) Rozhodnutí o sepsání a uzavření Smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem služby je uskutečněno na základě:
 - a) Ústní (možné i telefonické), nebo písemné (možné i prostřednictvím e-mailu) žádosti zájemce, nebo zákonem stanoveného opatrovníka, o poskytnutí PS. Zájemce vždy uvede důvody, které ho vedly k podáním této žádosti.
 - b) Osobního jednání se zájemcem o službu, provedené vedoucí PS v přirozeném prostředí zájemce o službu.
- 4) Konkrétní plnění jednotlivých úkonů PS a jejich četnost a přibližný časový rozsah si na základě uzavřené Smlouvy, písemně dohodne zájemce s vedoucí PS v Individuálním plánu péče (IPP). Plnění a využívání IPP je závazné pro poskytovatele i uživatele.
- 5) Čas návštěvy pracovníka v sociálních službách u uživatele určuje vedoucí PS s ohledem na individuální plány jednotlivých uživatelů. Vždy jsou přednostně plánovány návštěvy u uživatelů, kteří využívají pomoc při stravování.
- 6) Konkrétního pracovníka v sociálních službách, který péči vykonává, určuje vedoucí PS podle aktuálních personálních možností služby.
- 7) Všichni pracovníci v sociálních službách mohou poskytovat všechny úkony PS, jsou vzájemně zastupitelní v době nemoci a dovolených. Při poskytování pomoci při úkonech osobní hygieny, by ženám měla pomoci vždy pracovnice v sociálních službách – žena. Výjimkou (vždy se souhlasem uživatelky) může být imobilní uživatelka, se kterou pracovnice v sociálních službách sama nezvládne pracovat.
- 8) Konkrétní čas návštěv je vždy stanoven s časovou rezervou 30min. s ohledem na aktuální potřebu předchozího uživatele a také na možnosti městské hromadné dopravy (např. je domluvená návštěva pracovníka v sociálních službách v 11 hod. – pracovník v sociálních službách může přijít v 10:30 hod., ale také v 11:30 hod., pokud uživatel, u kterého bude před Vámi, bude potřebovat více pomoci).
Pokud bude uživatel potřebovat, aby pracovník/ce v sociálních službách přišel/a na přesný čas, např. kvůli tomu, že je někam objednan na přesný čas, musí to oznámit vedoucí PS nejpozději 3 pracovní dny před provedením plánovaného úkonu. Při pozdějším nahlášení nemůže vedoucí PS zaručit, že na požadovaný termín bude volný pracovník PS.

- 9) Úkony, které pracovníci v sociálních službách vykonají, zároveň s dobou trvání poskytnutí úkonu, zaznamenají do výkazu úkonů. Uživatel správnost záznamu na konci každé pečovatelské návštěvy stvrdí svým podpisem.
- 10) U úkonů, které jsou hrazeny dle hodinové sazby, je účtován pouze skutečně spotřebovaný čas na zajištění úkonu. Do tohoto času není započítána cesta za uživatelem, pokud tato cesta není součástí poskytovaného úkonu (např. běžný nákup, pochůzka). U úkonu běžný nákup či pochůzka je účtován čas za poskytování úkonu od doby, kdy uživatel počne ve své domácnosti sdělovat (případně předá pracovníkovy), které věci chce nakoupit či kam chce provést pochůzku, až do doby donesení a vyúčtování daného nákupu či provedené pochůzky. Do času běžného nákupu je započítán také čas strávený jeho vyndáním a rozřazením, pokud si to uživatel přeje. Pokud je seznam věcí, které má pracovník poskytovatele donést sdělován telefonicky (nebo e-mailem, SMS zprávou), je počítán čas od vstupu do obchodu až předání, vyúčtování či vyložení nákupu.
Pokud by byl zajišťován úkon pro vícero uživatelů současně (např. běžný nákup) je čas a na to navazující úhrada poměrově rozpočítána mezi jednotlivé uživatele (např. pracovník půjde na nákup dvěma uživateli; daným nákupem stráví 60 min. Každému uživateli je zaúčtováno 30 min.)
- 11) Základní činnosti PS nehradí osoby, které jsou uvedeny v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
- 12) Pokud by byl úkon PS poskytnut mimo pracovní dobu od 8.00 do 16.30 hod., bude zpoplatněn sazbou 130 Kč/hod. nebo částkou 30 Kč/úkon.
- 13) V případě potřeby, pokud je nezbytné, aby danou činnost vykonávali dva pracovníci (např. pomoc při osobní hygieně, přesun na lůžko nebo vozík), není úhrada v rámci spotřebovaného času účtována za každého pracovníka zvlášť. V ostatních, neodůvodněných případech, je účtována doba přítomnosti obou pracovníků.

Individuální plán péče a klíčový pracovník

- Aby pečovatelská služba mohla poskytnout kvalitní péči, která odpovídá potřebám uživatele a jeho požadavkům, je nutné sestavit tzv. **Individuální plán péče (IPP)**.
- Cílem tohoto plánu je, poskytovat uživatelům takové úkony PS, které už uživatel nezvládne dělat sám, nebo je ze zdravotních důvodů dělat nemůže. Tím pracovníky v sociálních službách pomohou uživateli co nejdéle setrvat v jeho přirozeném domácím prostředí.
- Pracovníci v sociálních službách nebudou pomáhat s úkony, které uživatel ještě sám zvládne a nebude také pomáhat zajistit služby pro ostatní příslušníky rodiny uživatele (např. nebudou nakupovat jídlo, o kterém ví, že ho uživatel nemůžete zkonsumovat, nebo pokud bydlí ve společné domácnosti se zdravými dětmi, tak nebudou uklízet celý byt, ale pouze místnost, kterou obývá uživatel).
- Klíčový pracovník je ten/ta pracovník/ce v sociálních službách, který u uživatele nejčastěji provádí pečovatelské úkony a z týmu pečovatelské služby ho zná nejlépe. Tento pracovník v sociálních službách je tzv. patronem, spolu s uživatelem vytváří IPP, a spolu hodnotí, zda se naplňují očekávání od PS. K přehodnocování IPP dochází minimálně 1x ročně. Pokud uživatel potřebuje změnu v IPP, požádá o to právě klíčového pracovníka.

- Pokud k uživateli chodí více pracovníků v sociálních službách, může si sám zvolit pracovníka sociálních službách, kterého by chtěl mít jako klíčového, nebo může požádat vedoucí PS, aby mu s volbou pomohla.

Pravidla ke všem úkonům pečovatelské služby

- 1) V případě, že má poskytovatel od uživatelova bytu klíč, pracovník v sociálních službách vždy před vstupem do bytu zazvoní či zaklepe na dveře, nahlas pozdraví a osloví uživatele
- 2) Při poskytování úkonů PS pracovník v sociálních službách postupuje v souladu s vypracovaným Individuálním plánem péče (IPP)
- 3) Pracovník v sociálních službách dodržuje zásadu jednotného přístupu ke konkrétnímu uživateli, který vychází z dokumentace klienta (zápis o průběhu poskytované služby, IPP)
- 4) Pracovník v sociálních službách uživateli sděluje, co zrovna dělá, proč a co bude následovat
- 5) Vyžaduje-li úkon fyzický kontakt s uživatelem (přidržení, narovnání na lůžku, při hygieně), sdělí mu to pracovník v sociálních službách před fyzickým kontaktem a zeptá se ho na jeho souhlas

V níže uvedených pravidlech postupů zajišťujících řádný průběh poskytování úkonů PS se již vychází z předpokladu, že jsou výše uvedená pravidla dodržována, a proto se zde již neuvádí.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Tato péče zahrnuje tyto úkony pomoci:

- 1) **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – tato pomoc je určena zejména velmi těžce zdravotně postiženým uživatelům. Pracovníci v sociálních službách porcují a podávají stravu. Také dohlíží nad dodržováním pitného režimu a mohou nabídnout i využití speciálních pomůcek jako jsou např. lahvičky či hrníčky se savičkou.
Časová dotace úkonu cca 20 – 40 min.
- 2) **Pomoc při oblékání a svlékání** včetně speciálních pomůcek, např. ortéz.
Časová dotace úkonu cca 30 min.
- 3) **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu po vnitřním prostoru** – tato pomoc je určena zejména pro ty uživatele, u kterých hrozí nebezpečí pádu, a sami nemůžou chodit volně po svém bytě.
Pracovník v sociálních službách také může pomoci s nácvikem pohybu ve vnitřním prostoru, může s uživatelem chodit po schodech, po chodbě s holí, nebo s chodítkem. V rámci tohoto úkonu může pracovník v sociálních službách i provádět jednoduché cviky na udržení kondice.
Časová dotace úkonu cca 15 – 30 min.
- 4) **Pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík** – tuto pomoc pracovníci v sociálních službách poskytují s ohledem na zdravotní postižení uživatele, případně i při náhlém přechodném zhoršení zdravotního stavu.

Časová dotace úkonu cca 15 min.

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Tato péče zahrnuje tyto úkony pomoci:

- 1) **Pomoc při úkonech osobní hygieny** – pracovník v sociálních službách poskytuje pomoc při provádění pravidelné hygieny dle zvyklostí a mobilních možností uživatele. Pomáhá při běžném umytí u umyvadla, ale i při sprchování ve vaně, nebo sprchovém koutu. Podle aktuálního stavu mobility uživatele může pracovník v sociálních službách informovat o vhodnosti a nabídce kompenzačních pomůcek vhodných do koupelny, tak aby byla zajištěna bezpečnost a nebezpečí pádů bylo co nejmenší. Naše PS poskytuje také pomoc a podporu při osobní hygieně ležícím, imobilním uživatelům.;

Časová dotace úkonu cca 30 – 45 min.

- 2) **Pomoc při použití WC** – pracovník v sociálních službách pomůže s usazením na WC i vstáváním z něj a dále pak následuje pomoc s hygienou po vykonání potřeby. Podle aktuálního stavu mobility může pracovník v sociálních službách doporučit používání kompenzačních pomůcek vhodných na WC.

Časová dotace úkonu cca 15 min.

POSKYTNUTÍ STRAVY, NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Tato péče zahrnuje tyto úkony pomoci:

- 1) **Pomoc při přípravě jídla a pití** – pracovník v sociálních službách pomůže s přípravou, nebo ohřevem pokrmů.

Časová dotace úkonu cca 30 – 45 min.

- 2) **Příprava a podání jídla a pití** – pracovník v sociálních službách pomůže s prostřením a úpravou stolu, nebo stolku k lůžku a naservírováním pokrmů na talíře, nebo jiné vhodné servírovací nádoby.

Časová dotace úkonu cca 30 – 45 min.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Tato péče zahrnuje tyto úkony pomoci:

- 1) **Běžný úklid a údržba domácnosti** - je poskytován na základě potřeb a přání uživatele, a na základě provozních a kapacitních možností poskytovatele. Vždy je brán zřetel na naléhavost situace, která může nastat. v případě, že uživatel využívá minimálně ještě jeden z úkonů

pečovatelské služby Života 90. Samostatný úklid se poskytuje uživateli pouze na rozhodnutí vedoucí pečovatelské služby a za těchto podmínek:

- úklid je pravidelný (minimálně 1x za týden)
- klient nezvládá úklid sám ze zdravotních důvodů.
- proběhne sociální šetření.

Jeden úklid zahrnuje úklid maximálně 2 obytných místností + sociální zařízení (koupelna, WC), chodba/hala bytu, v tomto rozsahu: mytí nádobí používané uživatelem, omytí sporáku, vařiče, otření kuchyňské linky, stolu, vysávání, zametání, vytírání podlahy mopem, utírání prachu na volných a výškově dostupných místech, umytí umyvadla, vany, WC, vynesení odpadků.

Dále může pracovník v sociálních službách poskytnout pomoc s **drobnými domácími pracemi** jako je výměna ložního prádla, včetně podložky na matraci a stlaní lůžka, zalévání květin.

Úkon může rovněž zahrnovat **praní drobného prádla, jeho věšení a žehlení**, popř. drobné opravy prádla (např. přišití knoflíku, přišití malé odpárané části, apod.) v domácnosti uživatele. V rámci jedné návštěvy pracovník v sociálních službách může ručně přeprat maximálně 5 kusů drobného prádla (ne kalhoty, bundy, ložní prádlo apod.). Pracovník v sociálních službách nežehlí ložní prádlo a ubrusy.

Dalším úkonem souvisejícím s běžným úklidem, může být i praní prádla v automatické pračce uživatele a jeho věšení. Pracovník v sociálních službách roztřídí prádlo dle druhů a barev, vloží je do bubnu pračky, použije prací prášek uživatele, nastaví příslušný program a zahájí praní (návod na používání pračky musí být k dispozici).

Po celou dobu praní je pracovník PS v bytě přítomen, a proto je efektivní a žádoucí aby v době praní prádla v automatické pračce byly poskytnuty další pečovatelské úkony, jako například běžný úklid, pomoc při osobní hygieně, nebo přípravě jídel atp. Po ukončení praní pracovník v sociálních službách prádlo pověsí.

Časová dotace úkonu cca 30 – 60 min.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti - naše PS **neprovádí** velký úklid, např. sezónní, úklid zanedbaných bytů, bytů po malování, včetně úklidů teras, balkónů či chodeb před bytem.

PS neprovádí mytí oken, mytí stropních svítidel, atp. a úklid ve výškách nad 2,5 metru. Na základě požadavku uživatele může PS zajistit kontakt na komerční úklidové firmy.

Naše PS také může pomoci při vyhledávání firem poskytujících řemeslné práce potřebné k údržbě domácnosti, jako jsou například instalátérské práce (voda, plyn), elektrikářské práce, malířské, natěračské, zednické práce atp.

PS však nikdy neručí za kvalitu, včasnost a rozsah prací a služeb poskytnutých uživateli externími poskytovateli.

- 2) **Běžné nákupy a pochůzky** – pracovník v sociálních službách nakoupí/přinese/doprovodí na nákup s hmotností do 6 kg. Pomůže s vyřizováním pochůzek např. na poštu, na úřad, k lékaři pro recept apod.

V případě, že pracovník v sociálních službách jde na nákup sám, klient je povinen před nákupem předat oproti podpisu pracovníka v sociálních službách předpokládanou finanční částku, po nákupu pracovník v sociálních službách nákup vyúčtuje (na všechny zakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi - klient podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí. Pracovník v sociálních službách nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků.

Časová dotace úkonu cca 45 – 60 min.

- 3) **Velký nákup** - jedná se o nákup zboží nad 6 kg, nejvíce však do 15 kg. Pokud uživatel velké nákupy bude požadovat, je potřeba, aby si na ně zajistili tašku na kolečkách. **Pracovník v sociálních službách nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků.** Před nákupem je klient povinen předat oproti podpisu pracovníka v sociálních službách předpokládanou finanční částku, po nákupu pracovník v sociálních službách nákup vyúčtuje (na všechny zakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi - klient podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí. (V rámci velkého nákupu může být realizován také nákup oblečení.)

Časová dotace úkonu cca 60 min.

Nákup alkoholických nápojů: pracovník v sociálních službách může koupit jedno pivo na den, láhev vína jednou za týden. Tvrdý alkohol pracovníci v sociálních službách běžně nekupují. Situaci ale vždy posuzujeme velmi individuálně a můžeme udělat výjimku v případě návštěv či oslav, které by se u uživatele mimořádně konaly.

Pokud nastane situace, kdy uživatel bývá **často v podnapilém stavu a případně se proto nevhodně chová k pracovníkům v sociálních službách**, je možné nákup alkoholu odmítnout. **Z těchto důvodů je také možné ukončit PS dle Smlouvy čl. VII., odst. 2, bod b, c) a odst. 3, bod b.**

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Tato péče zahrnuje tyto úkony pomoci:

- 1) **Doprovázení dospělých do školy, školských zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.** Doprovody je nutné nahlásit vedoucí PS nejpozději 5 pracovních dní před provedením požadovaného úkonu (při

pozdějším nahlášení nemůže vedoucí PS zaručit, že na požadovaný termín bude volný pracovník PS). Doprovody trvající déle než 2 hod. mohou být uskutečněny pouze v případě dostatečné pracovní kapacity a rozhoduje o něm vedoucí PS.

Časová dotace úkonu cca 60 – 120 min.

Naše PS neposkytuje při doprovodech dopravu automobilem.

Fakultativní činnosti

V případě volné pracovní kapacity nabízíme našim uživatelům nad rámec obligatorních činností (to jsou úkony stanovené vyhl. č. 505/2006 Sb. § 6 odst. 1) také úkony fakultativní.

Fakultativní činnosti je možné poskytovat pouze tehdy, má-li uživatel dle IPP nasmlouvan a realizován i jakýkoli jiný úkon ze základních činností PS.

II. Fakultativní činnosti

1. Aktivizační činnosti.

- Pomoc při zajištění péče o domácí zvíře (jedná se o jednorázovou pomoc v nouzové situaci. O poskytnutí služby rozhoduje Vedoucí PS.) 150,- /hod.
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí. 150,- /hod.
- Povídání s klientem (poskytuje se v případě kapacitních možností PS) 150,- /hod.
- Vaření nebo pečení společně s uživatelem (poskytuje se v případě kapacitních a časových možností PS) 150,- /hod.
- Dohled nad dospělým občanem (pokud rodina nebo osoba pečující se musí odejít k lékaři či do práce pečovatel může strávit maximálně dvě hodiny s klientem. Služba se poskytuje v případě kapacitních možností PS.) 150,- /hod.

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- 1) Pracovníci v sociálních službách jsou povinni chovat se k uživateli vstřícně, empaticky, a společensky vhodně. Při komunikaci nesmí používat hrubá slova. Musí zachovávat soukromí uživatele, respektovat jeho stud. Pokud je to v možnostech a rozsahu PS, pokusíme se splnit přání uživatele.
- 2) Uživatelé jsou povinni chovat se slušně k pracovníkům PS. Projevy slovní nebo fyzické agrese, ponižování, vytváření zneklidňujícího prostředí, může být důvodem pro ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby dle čl. VII.
- 3) Pracovníci v sociálních službách nebudou vykonávat úkony, které uživatel zvládá byt s dopomocí sám a ani úkony, které nevyužívá uživatel, ale jeho zdraví rodinní příslušníci nebo osoby, které nemají uzavřenou smlouvu. Stejně tak nebudou vykonávat úkony, které nemá uživatel nasmlouvané a které nejsou uvedeny v Sazebníku úhrad PS.
- 4) Pracovník v sociálních službách s uživatelem zásadně nehovoří o svých problémech, ani o těžkostech jiných uživatelů.
- 5) Pracovníci v sociálních službách nebudou s uživatelem zásadně hovořit o svých problémech, ani o těžkostech jiných uživatelů.
- 6) Pracovníci v sociálních službách nejsou uklízeči. Jsou to odborníci vzdělaní v základech sociální práce, psychologie, přímé obslužné péče o seniory a v oblastech pomoci, které zajistí setrvání uživatele v domácím prostředí po co nejdelší možnou dobu. Chce-li si uživatel nechat uklidit domácnost a nespadá do cílové skupiny osob, kteří potřebují z důvodu věku, nemoci, trvalé či dočasně snížené soběstačnosti nebo z důvodu chronického onemocnění pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, doporučujeme obrátit se na komerční úklidové firmy. Rádi kontakty předáme.
- 7) Pracovníci v sociálních službách jsou povinni dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech osobních údajích uživatele a o všech skutečnostech, které se ho týkají a které se při výkonu PS dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka v sociálních službách.
- 8) Uživatel může požádat o nahlédnutí do svého spisu vedoucí PS, která uživatele se spisem navštíví, pokud sám nemůžete přijet do sídla PS ŽIVOT 90. Rovněž může uživatel dát písemný souhlas (na zvláštním tiskopise) se sdělováním informací a nahlížením do dokumentace druhé osobě.
- 9) Uživatel je povinen zajistit při výkonu PS nezbytnou součinnost, zejména:
 - a) Včas oznamovat požadavky na PS. Pokud chce změnit rozsah služby nebo změnit čas, ve kterém je PS poskytována, musí toto uživatel nahlásit vedoucí PS a to nejpozději 3 pracovní dny před dnem, kdy má být úkon vykonán. S předstihem 5 pracovních dnů je také nutné nahlásit požadavky na služby, které se neprovádějí pravidelně každý týden.
 - b) Poskytovat potřebné prostředky vlastní domácnosti k provedení PS (např. úklidové prostředky, prací prášek apod.).
 - c) V případě, že uživatel nemůže nebo nechce sám otevírat dveře bytu či domu při příchodu pracovníka v sociálních službách, vedoucí PS s uživatelem domluví zapůjčení klíčů od domu/bytu. Uživatel musí svým podpisem vyjádřit souhlas s použitím klíčů od

jeho domu/bytu pro účely zajištění PS s tím, že má možnost tento souhlas kdykoli odvolat s podmínkou, že musí zajistit jiný způsob vstupu do domu/bytu, pokud bude mít zájem využívat PS i nadále. Nebude-li možné PS poskytovat z důvodu nezajištění vstupu do domácnosti uživatele, může to být důvodem k odstoupení od smlouvy. Klíče zhotovuje uživatel na vlastní náklady.

- d) V případě provádění úkonů souvisejících s nákupem či jiným placením v hotovosti, je uživatel povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pracovníku v sociálních službách předem, před započítáním úkonu. V případě jakékoliv manipulace s finančními prostředky uživatele, je pracovník v sociálních službách povinen zapsat převzatou částku, do k tomu určenému sešitu, který musí být v domácnosti uživatele na přístupném místě. Pracovník v sociálních službách poskytnuté služby řádně a včas vyúčtuje s tím, že bude přeplatek vrácen neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou. Případný nedoplatek je uživatel povinen rovněž neprodleně uhradit do rukou pracovníka v sociálních službách. Správnost konečného vyúčtování, musí být stvrzena podpisem uživatele. Pokud nebudete dodržovat tato opatření, nelze uplatňovat stížnosti na špatné vyúčtování svěřených peněz.

ZAHÁJENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

PS je u zájemce zahájena v předem dohodnutý termín, vždy na základě uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel je seznámen se svým klíčovým pracovníkem (zaměstnanec Života 90), který u něj vykonává úkony uvedené ve smlouvě, zajímá se o jeho cíle a potřeby a spolupracuje s uživatelem po celou dobu poskytování PS.

LEGITIMACE PRACOVNÍKA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pracovníci PS se před vstupem do domácnosti uživatele prokáží průkazem Života 90, z.ú. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka PS. Jestliže má uživatel pochybnosti o oprávnění pracovníka, může si jeho totožnost telefonicky ověřit u vedoucí PS.

ZAZNAMENÁVÁNÍ DÉLKY A DRUHU VÝKONU ÚKONU

Každý pracovník v sociálních službách má předtištěný formulář se jménem uživatele a úkony, které má nasmlouvány. Do tohoto formuláře pracovníci zaznamenávají, který úkon realizovaly, včetně časové dotace. Při odchodu z domácnosti uživatele mu předloží formulář k podpisu a ke stvrzení správnosti zapsaných údajů.

PODMÍNKY PRO ZAJIŠTĚNÍ KVALITNÍHO VÝKONU ÚKONU

Při výkonu každého úkonu se postupuje dle Pracovních postupů PS uvedených v této příloze, kde jsou uvedeny jednotlivé kroky s časovou dotací na kvalitní vykonání úkonu. Cílem PS není vykonání úkonu jakkoli prodlužovat, cílem je nasmlouvaný úkon kvalitně provést.

Aby úkon mohl být proveden kvalitně, musí být postupy a čas dodrženy, resp. nesmí být postupy zcela odlišné od pracovních postupů a čas významně zkrácen. V případě nedodržování postupů a časové dotace uvedené v pracovních postupech, bude uživatel o tomto písemně vyrozuměn, včetně možnosti ukončení provádění úkonu, příp. zániku smluvního vztahu.

Pro kvalitní výkon úkonu PS musí uživatel také vytvořit v domácnosti takové podmínky, které nebudou na překážku při výkonu úkonu (např. poskytne klíče v případě, že nemůže otevřít dveře, zajistí dostatečné množství čisticích prostředků, bude mít vytvořeny hygienické podmínky pro výkon úkonů, zabezpečí domácí zvířata tak, aby neohrožovala zdraví či život pracovníků PS, zajistí vhodné kompenzační nebo zvedací/stavěcí pomůcky, apod.). V případě nezajištění vhodných podmínek bude o tomto uživatel písemně vyrozuměn, včetně možnosti ukončení provádění úkonu, příp. zániku smluvního vztahu.

ZPŮSOB ÚHRADY ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU

1. PS se hradí pouze za úkony, které u uživatele byly opravdu vykonány a to vždy zpětně, za předchozí měsíc (např.: úklidy vykonané v měsíci lednu bude uživatel hradit najednou v měsíci únoru). Platby za dané období jsou uzavřeny do 10. dne daného měsíce.

PS lze hradit třemi způsoby:

- hotovostně předáním částky pracovníkovi v sociálních službách po předložení vyúčtování
- bezhotovostně převodem na účet po předložení vyúčtování
- složenkou

2. Pečovatelská služba je poskytována bez úhrady na základě § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, těmto osobám:

- Rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.
 - Účastníkům protifašistického odboje (zákon č. 255/1946 Sb.).
 - Osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci.
 - Osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 14 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, a pozůstalým manželům (manželkám) po osobách výše uvedených, starším 70 let.
- Nárok výše popsany je třeba prokázat potvrzením. Adresa, kde lze o vydání osvědčení požádat: Ministerstvo obrany, oddělení vydávání osvědčení, Nám. Svobody 407, Praha 6.

ÚHRADA NEVYKONANÉHO ÚKONU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Odmítne-li uživatel vykonání úkonu PS nebo nebude doma v době, kdy má naplánován výkon úkonu PS, aniž by toto nahlásil alespoň tři dny předem příp. nebude-li úkon vykonán z důvodu mimořádné události zaviněné uživatelem (opilý/agresivní uživatel nebo jeho návštěva, nezajištěné a nebezpečné zvíře v domácnosti, apod.) bude uživateli účtován. Vždy o naúčtování nevykonaného úkonu bude uživatel písemně vyrozuměn. Úkon bude vyúčtován na základě průměru vyúčtování předešlých úkonů za poslední 2 měsíce.

ODMÍTNUTÍ VYKONÁNÍ ÚKONU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY A VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A LHŮTY K UKONČENÍ SMLOUVY O PS

- 1) PS odmítne vykonávat úkony, které nejsou uvedeny v Sazebníku úkonů PS
- 2) PS odmítne vykonávat úkony PS nebo vypoví Smlouvu o poskytování PS v případech, které jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby čl. VII. v těchto případech:
 - a) klient neposkytne součinnost dle Pravidel pro poskytování PS, kdy bude významným způsobem poskytovateli soustavně stěžovat výkon jeho povinností při zajišťování pečovatelské služby

Jedná se zejména o tyto situace:

- uživatel bude požadovat vykonávat, pro pracovníky, fyzicky náročné úkony (pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při použití WC, pomoc při osobní hygieně v případě), a neposkytne součinnost při zapůjčení či zakoupení takových kompenzačních nebo zvedacích/stavěcích pomůcek (např. klozetové křeslo, elektrický/mechanický zvedák), které umožní tyto úkony vykonávat bezpečně jak pro klienta, tak pro pracovníky,
- uživatel nevytvoří v domácnosti takové podmínky, které nebudou na překážku při výkonu úkonů. Zejména neposkytne klíče v případě, že sám nemůže dveře otevřít, nezajistí dostatečné množství čisticích prostředků, nebude mít vytvořeny hygienické podmínky pro výkon úkonů, nezabezpečí domácí zvířata tak, aby neohrožovala zdraví či život pracovníků PS,
- uživatel bude požadovat vykonávat úkony v době své nepřítomnosti v bytě,
- uživatel bude požadovat pomoc při úkonech, které zvládne vykonat sám. PS poskytuje pouze nezbytně nutnou podporu, která je zjištěna při sociálním šetření, nesmí uživatele přepečovávat a snižovat tak jeho dovednosti a schopnosti,
- uživatel se bude chovat k pracovníkům poskytovatele nepřijatelným způsobem nebo bude snižovat jejich důstojnost a svým chováním bude vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.

Jedná se zejména o tyto situace:

- uživatel bude pracovníka urážet, vyhrožovat mu, používat vulgarismů při komunikaci s ním, bude ho sexuálně slovně či fyzicky obtěžovat, bude on nebo přítomná osoba pod vlivem alkoholu nebo drog,
- uživatel pracovníka okrade.

- b) uživatel fyzicky napadne zaměstnance nebo se bude opakovaně chovat agresivně

Nedojde-li ani po 2 písemných upozornění k nápravě, bude 3. písemné upozornění uvedeno s již 30 denní výpovědní lhůtou. V případě, že od posledního incidentu uplynou 3 měsíce, a incident podobného charakteru se nebude opakovat, bude zahrazen a uživatel bude bez incidentu.

Situace uvedené v bodě b) budou řešeny okamžitým vypovězením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování PS v případech stanovených § 91, odstavec 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v těchto případech:

- a) Poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá,
- b) Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
- c) Poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Poskytovatel (vedoucí PS) je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

- 1) Pokud není uživatel spokojen s kvalitou služeb poskytovaných pracovníkem v sociálních službách ŽIVOT 90, má právo stěžovat si u vedoucí pečovatelské služby. S ústně, písemně, nebo e-mailem na adrese: Život 90, pečovatelská služba, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: anastasii.riabtceva@zivot90.cz. Vedoucí PS stížnost projedná s příslušným pracovníkem PS. Při nejasnostech může vedoucí PS provést osobní návštěvu u uživatele za účelem vyjasnění situace, může také přizvat k jednání kolegyni/kolegu sociálního pracovníka z jiné sociální služby. Výsledek jednání bude uživateli sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti. Vždy bude zaslána i jeho písemná podoba.
- 2) Pokud nebude uživatel s výsledkem řešení vedoucí PS spokojen, může kontaktovat manažera sociální služby Života 90, nebo tajemníka ŽIVOT 90. Poštovní adresa: Život 90, sekretariát, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: sekretariat@zivot90.cz.
- 3) Uživatel má také možnost stěžovat si i anonymně, prostřednictvím speciálních formulářů, které si vyzvedne v Informačním a poradenském centru ŽIVOTa 90, Karolíny Světlé 286/18, Praha 1. V informačním centru a v 1. a 2. patře je umístěna schránka, kam mohou uživatelé služeb své stížnosti, připomínky a náměty vhadzovat. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace.
- 4) Každá stížnost je posuzována individuálně a každý podepsaný stěžovatel dostává na svou stížnost písemnou, evidovanou odpověď.

- 5) V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného uživatele o podané stížnosti. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele služby.
- 6) Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- 7) Pokud si chce uživatel stěžovat a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může dále podávat stížnosti na tato místa:
 - a) *Magistrát hlavního města Prahy*
Odbor sociální péče a zdravotnictví
Charvátova 145/9
110 00 Praha 1
 - b) *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR*
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
 - c) *Kancelář veřejného ochránce práv*
Údolní 39
602 00 Brno

SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI FYZICKÝMI A PRÁVNICKÝMI OSOBAMI

- 1) PS ve prospěch uživatele a s jeho písemným souhlasem spolupracuje s těmi institucemi, které mohou být pro uživatele užitečné.
- 2) PS podává uživateli informace o možnostech využívání veřejných zdravotnických zařízení, církevních zařízení, rekreačních a kulturních zařízení, spolků, klubů a dalších veřejných služeb.
- 3) Na přání uživatele PS zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními, nebo společenskými institucemi a fyzickými nebo právníckými osobami za účelem poskytnutí služeb nebo společenského vyžití.

INFORMOVÁNÍ TŘETÍ OSOBY O UŽIVATELI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

PS může poskytovat informace o uživateli PS pouze v případě, že s tím uživatel souhlasí. Souhlas musí vyjádřit svým podpisem, na k tomu určeném formuláři s tím, že má možnost tento souhlas kdykoli odvolat.

V případě, že má PS podezření, že je uživatel ohrožen na životě nebo zdraví kontaktuje osobu, kterou uvedl v Souhlasu se sdělováním informací. Pokud tak uživatel neučinil nebo osoba není k dostižení, PS informuje příslušnou policii ČR a ta rozhodne o dalším postupu. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do domácnosti uživatele. Případné škody způsobené vniknutím těchto složek hradí uživatel.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE

V průběhu poskytování PS probíhá s uživatelem individuální plánování péče a to vždy s ohledem na jeho přání a potřeby. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který s ním plánuje průběh jeho služby podle jeho přání, potřeb a cílů, které jsou zaznamenány v individuálním plánu péče.

Přehodnocování naplňování individuálního plánu péče zjišťuje rozhovorem vedoucí PS nebo klíčový pracovník uživatele a výstupy zaznamenává do formuláře, který je k tomu určen. Interval přehodnocení individuálního plánu péče je minimálně 1x ročně, v případě potřeby častěji.

Klíčový pracovník podporuje uživatele, aby se aktivně podílel na plnění svého přání dle svých schopností a možností.

uživatel může požádat o změnu klíčového pracovníka vedoucí PS. Změna je však vázaná na personální možnosti PS.

Úkon PS nemusí vždy zajišťovat jeden a ten samý pracovník v sociálních službách. Pracovník v sociálních službách se mění zejména z provozních důvodů (dovolená, nemoc apod.).

Individuální plán péče je součástí sociální dokumentace uživatele. Sociální dokumentace je vedena v písemné podobě vedoucí PS. Do dokumentace může uživatel nahlížet.

TELEFONNÍ ČÍSLA A ÚŘEDNÍ HODINY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Bc. Anastasiia Riabtceva	Vedoucí PS	222 333 544	727 897 902	Anastasiia.riabtceva@zivot90.cz
--------------------------	------------	-------------	-------------	--

V případě, že uživatel potřebuje nahlásit jakoukoli změnu v poskytování PS, kontaktuje vedoucí PS. Osobní konzultace pro uživatele se uživateli poskytuje na adrese Karolíny Světlé 18, Praha 1, po předchozí domluvě v pondělí – pátek, v čase 8:00 – 16:30 hodin.

OSOBNÍ ÚDAJE UŽIVATELE

PS shromažďuje a vede takové údaje o užívatelích, které jsou potřebné k poskytování bezpečné, odborné a kvalitní služby. S osobními údaji je zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Uživatel má právo do osobní dokumentace nahlížet, pracovníci pečovatelské služby toto právo respektují a na žádost uživatele mu nahlížení do jeho dokumentace umožní.

OCHRANA PRÁV UŽIVATELE

Uživatel má právo na:

- 1) kvalitně provedené úkony PS na základě IPP
- 2) ochranu citlivých údajů týkajících se jeho osoby
- 3) využívání bezplatné PS, pokud je toto upraveno v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění.