

## Pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby

Charitní pečovatelská služba je poskytována na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem. Konkrétní čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele.

Každý uživatel má stanoveného tzv. **klíčového pracovníka** (přidělí vedoucí pečovatelské služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem), který vede spisovou dokumentaci uživatele. S ním projednává změnu svého **individuálního plánu**, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Tento plán obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenány požadavky uživatele na průběh péče. Individuální plán je klíčovým pracovníkem a uživatelem pravidelně přehodnocován. Důležité záznamy o průběhu péče pracovníci zaznamenávají do Průběhu poskytování pečovatelské služby.

### Plánování služby

Plánování personálního zajištění služby probíhá vždy ve čtvrtek na období následujícího týdne. Má-li uživatel jakékoli požadavky týkající se jemu poskytované služby, je povinen tyto změny nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 8:00 hodin. Pokud tak neučiní, nemusí poskytovatel jeho požadavku vyhovět. Z provozních důvodů (dovolená, nemoc pracovníka,...) není vždy možné, aby k uživateli docházel stejný pracovník.

Pokud má uživatel sjednanou službu na určitý termín a nechce ji z jakéhokoli důvodu využít, je povinen službu zrušit nejpozději do 15:00 hodin předcházejícího dne. Výjimkou je nenadálé zhoršení zdravotního stavu s následnou hospitalizací.

### Úhrada úkonů, jejich účtování a výběr úhrad

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v Ceníku pečovatelské služby, který je v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Úhrada za úkony se rovná součtu skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností. Ten se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u uživatele a času nezbytného k zajištění činností v paušální výši, tj. čas přípravy pracovníka – příprava pomůcek, materiálu, prostudování dokumentace, čas strávený na cestě k uživateli, viz Ceník činností a úkonů Charitní pečovatelské služby. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání.

Pracovník zaznamenává veškeré provedené úkony a skutečnou dobu služby do formuláře Sledování úkonů, který má uživatel k dispozici v domácnosti pro možnost kontroly vykazované péče. Koncem kalendářního měsíce pracovník předloží uživateli formulář k odsouhlasení rozsahu provedených úkonů v daném období a k podpisu. Uživatel se zavazuje uhradit vyúčtovanou částku za služby čerpané v předchozím měsíci nejpozději do 10. kalendářního dne po dni, kdy obdržel vyúčtování za poskytnuté služby. Úhradu je možné provést v hotovosti či bezhotovostně – dle dohodnuté formy úhrady v písemné Smlouvě.

### Vybrané úkony

#### Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Při zavádění péče je uživatel upozorněn na to, jaké pomůcky jsou potřeba, aby se tento úkon provedl bezpečně. Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá uživateli. Nejsou-li pro tento úkon vytvořeny vhodné podmínky (zvedací zařízení, elektrické polohovací lůžko přístupné ze tří stran, hrazda), případně není-li zajištěna pomoc druhé osoby, tj. rodinného příslušníka, může pracovník odmítnout tento úkon provést.

### Pomoc při úkonech osobní hygieny

Zahrnuje především umytí a osušení obličeje a rukou, hygienu na lůžku, u umyvadla, sprchování v koupelně, zubní hygienu, péči o zubní protézu, učesání vlasů, výměnu inkontinenčních pomůcek atd. Pracovník má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).

Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. Pokud zdravotní stav uživatele nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se běžná i celková hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací lůžko. Koupel ve vodním lůžku pro imobilní uživatele je zajišťována dvěma pracovníky současně.

### Dovoz nebo donáška jídla

Dovoz obědů je zajištěn prostřednictvím Restaurace Rokytnice (Kotovo) Vsetín, která nabízí denně 1 druh polévky a 3 druhy hlavních jídel. Obědy jsou dodávány v termojídlonosičích, což zajišťuje teplotu ke konzumaci při předání (není nutno ohřívat). Měsíční poplatek za pronájem termojídlonosiče činí 30,- Kč.

Jídelní lístek na následující týden obdrží uživatel pravidelně v pondělí. Nepožaduje-li na některý den oběd, na jídelním lístku tento den přeškrtně, aby bylo zřejmé, že si oběd nezapomněl označit. Následující den, popř. nejpozději ve středu, pracovník vyplněný jídelní lístek od uživatele vybere zpět. Přihlášený oběd lze zrušit nejpozději den předem do 8:00 hod ráno na telefonním čísle 739 124 844 – p. Pelcová.

Oběd o víkendu (z Nemocnice Vsetín) lze zrušit nejpozději v pátek do 8:00 hodin. Obědy jsou dodávány taktéž v termojídlonosičích Charity Vsetín.

Čas dovozu obědů je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, zdržení u jiného uživatele či z důvodu náhlých a nepředvídatelných okolností.

#### *Závazná pravidla pro zacházení s termojídlonosiči:*

Uživatel je povinen udržovat pronajatý termojídlonosič v čistotě. Nerezové misky **nejsou** určeny k ohřevu jídla na sporáku či v mikrovlnné troubě! Obal se nesmí odkládat na teplé plochy, př. sporák, kamna! Může dojít k jeho poškození. Uživatel zodpovídá za pronajatý termojídlonosič. **Za jeho poškození je povinen zaplatit poplatek 350,-Kč.**

**Nedílnou součástí dovozu obědů je osobní kontakt pracovníka pečovatelské služby a uživatele.** Oběd tedy předává pracovník osobně uživateli v jeho domácnosti, pokud se výjimečně nedomluví jinak (např. pokud je uživatel u lékaře apod.). Smyslem osobního kontaktu je zároveň i základní kontrola jeho stavu (zda je uživatel v pořádku, zda něco nepotřebuje).

### Příprava a podání jídla a pití

Jedná se o pomoc při přípravě snídaně, oběda, večeře, příp. svačiny. Dále uvaření nebo příprava nápoje, nebo jednoduchého, časově nenáročného jídla. Do tohoto úkonu je dále zahrnuto naservírování oběda na talíř, ohřátí a případné nakrájení. Pokud je třeba, pracovník umyje nádobí, poklidí stůl, případně i kuchyňskou linku. Čas takto strávený úklidem se připočítává k tomuto úkonu. Součástí úkonu je i připomenutí užití léků uživateli. Léky se nedávkuje, ani nepodávají do úst!

### Běžný úklid domácnosti

Úklid spočívá v setření prachu, úklidu podlahy (zametení, vytírání nebo luxování), úklidu sociálního zařízení, úklidu prádla do skříně, umytí, utření a úklidu nádobí, otření povrchů (pracovní deska, stůl, apod.), umytí dřezu, vynesení odpadků, zalévání květin. Úklid domácnosti se provádí pouze v prostorách, které uživatel fakticky obývá. Mycí a úklidové prostředky si uživatel zajistí sám na vlastní náklady a v takovém množství, aby bylo možno požadovaný úklid provést. Na konkrétním rozsahu úklidu se vždy domluví pracovník s uživatelem. Potřebuje-li uživatel pomoc s úklidem jiných prostor, úklidem po malování, čištění kobereců, případně mytím oken, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové firmy.

### Běžné nákupy a pochůzky

Běžným nákupem se rozumí pravidelný nákup pro vlastní potřebu uživatele (základní potraviny, drogistické zboží apod.), jehož položky nepřesáhnou 10 kg. Pracovník nesmí provádět platbu kartou. Každý uživatel si svoje požadavky sepíše předem (případně může pomoci se sepsáním nákupu pracovník) a přiloží finanční hotovost. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k uživateli, předání nákupu a vyúčtování. Nákupy se provádí dle provozních možností organizace v nejbližších prodejnách. Pochůzkami se rozumí vyzvednutí receptů a následně léků z lékárny, obstarávání kompenzačních pomůcek, zajištění oprav, vyřizování úředních záležitostí (úřady, pošta, banka, apod.).

### Základní sociální poradenství

Jedná se o bezplatné poskytnutí poradenství osobám, které se dostaly do nepříznivé životní situace a hledají možnosti, jak nastalou situaci řešit. Poskytuje jej sociální pracovník osobně v kanceláři pečovatelské služby, nebo telefonicky. Pokud to situace vyžaduje, může sociální pracovník zájemce či uživatele navštívit v jeho domácnosti, případně na jiném místě.

### Manipulace s klíči uživatele

Za účelem usnadnění vstupu do domácnosti může uživatel nebo rodinný příslušník svěřit poskytovateli klíče od bytu/domu. V tomto případě je vždy vyplněn formulář Evidence klíčů, do kterého se zapisuje počet zapůjčených klíčů, které jsou potřebné pro vykonání služby. V případě, že má uživatel nasmlouvanou péči ve větším rozsahu (tzn. 2x – 3x denně), je zapotřebí zajistit takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby. Pracovník je povinen s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě.

Klíče jsou mimo dobu poskytování služby zabezpečeny v uzamykatelné skříňce. V případě ukončení Smlouvy jsou klíče neprodleně vráceny (uživateli či kontaktní osobě) oproti podpisu.

### Ochrana a zpracování osobních údajů

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnou legislativou, především: Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a také zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Pečovatelská služba bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v Záznamu jednání se zájemcem o službu a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytování pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic poskytovatele.

Pečovatelská služba jako správce a zpracovatel je ze zákona povinna přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

### Povinnosti uživatele

- Zajistit pracovníkům pečovatelské služby bezproblémový přístup do své domácnosti.
- Poskytnout pracovníkům veškeré nutné prostředky a vytvořit vhodné podmínky potřebné k bezpečnému provedení sjednaného úkonu.

- Po upozornění odstranit překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků. Poskytovatel může odmítnout poskytnout některé úkony, je-li v domácnosti uživatele ohrožen život nebo zdraví pracovníka a to do doby odstranění důvodu odmítnutí.
- Uživatel je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (polohovací lůžko, zvedák, vhodné kompenzační pomůcky apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu pracovníka. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemusí být poskytnuta.
- Hlásit včas změny související s výkonem služby (např. změna bydliště, telefonního čísla apod.).
- Nahlásit včas dlouhodobé přerušení poskytované služby.
- Platit za odebrané služby v řádném termínu.
- V případě ukončení Smlouvy uhradit platbu za poskytnuté služby nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne vypovězení Smlouvy.
- Spolupracovat s pověřenými pracovníky pečovatelské služby na průběžné aktualizaci a revizi poskytované služby.
- Ve vztazích s pracovníky Charity Vsetín zachovávat běžně uznávaná pravidla slušného chování. Chovat se k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbát na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí. Nevhodné chování uživatele k pracovníkovi či pracovníkům může být důvodem k ukončení Smlouvy.
- Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor, kde se služba poskytuje.
- V případě infekčního onemocnění (svého nebo člena rodiny) je uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit z důvodu možnosti přenosu na pracovníky a rizika dalšího šíření infekce. Na základě vyjádření lékaře může být služba pozastavena.
- Pokud se v domácnosti uživatele vyskytují zvířata, musí být zajištěna tak, aby neohrožovala a nebránila bezpečnému zajišťování úkonů. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.
- Umožnit pracovníkovi použít sociální zařízení.
- Dodržovat stanovená Pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby.

**Pavčina Žažová**

vedoucí Charitní pečovatelské služby Charity Vsetín

Pod Žamboškou 253, 755 01 Vsetín, tel. 571 420 677 nebo 739 124 847

e-mail: [pavlina.zazova@vsetin.charita.cz](mailto:pavlina.zazova@vsetin.charita.cz)

Ve Vsetíně dne 30. 4. 2020, schválila Věra Dulavová, statutární zástupce Charity Vsetín.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 6. 2020.