



## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VELKÝ ŠENOV ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VELKÝ ŠENOV

VELKÝ ŠENOV, LEOPOLDKA 583, 407 78

### Vnitřní pravidla pro poskytování sociální péče

Město Velký Šenov, prostřednictvím své organizační složky Pečovatel'ská služba (dále jen PS), zajišťuje terénní pečovatelské služby a to:

- občanům žijícím ve vlastních domácnostech na katastrálním území Velký Šenov, kteří o služby zažádají a splňují dané podmínky.
- občanům žijícím v zařízení DPS

#### **Posláním pečovatelské služby je:**

zajišťovat a poskytovat podporu a pomoc osobám se sníženou soběstačností, tedy občanům, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby bez pomoci druhé osoby, a to bez ohledu, jde-li o stav dočasný nebo trval

#### **Cílem pečovatelské služby je:**

pomáhat těmto osobám co možná nejdéle setrvat v jejich přirozeném domácím prostředí, žít plnohodnotný a relativně samostatný život

#### **Pečovatel'ská služba pomáhá uživatelům:**

- udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost
- žít co nejdéle v přirozeném prostředí a společenském dění
- být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy
- zajistit uživatelům pocit jistoty a bezpečí
- spolupracovat s úřady a organizacemi
- oddálit nutnost ústavního zaopatření
- zvládat těžkostí spojené s péčí o sebe i domácnost
- aktivně se podílet na kulturním a sociálním životě

#### **Pečovatel'ská služba je určena:**

- seniorům
- občanům, nad 40 let, se zdravotním postižením

#### **1.6 Pečovatel'ská služba není určena:**

- občanům, jejichž zdravotní stav vyžaduje celodenní, komplexní péči
- občanům, jejichž zdravotní stav vyžaduje hospitalizaci či přímou odbornou lékařskou péči
- občanům v akutním stádiu psychického onemocnění
- osobám trpícím nakažlivou nebo infekční chorobou
- rodinným příslušníkům uživatelů služby

## Základní činnosti pečovatelské služby

Rozsah základních činností pečovatelské služby je uveden v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění později přijatých novel, a jednotlivé úkony jsou uvedeny v prováděcí vyhlášce č.505/2006 Sb. Poskytování veškerých pečovatelských činností je pak definován v příslušných metodických postupech.

### Pečovatelská služba poskytuje:

#### 1. Základní služby:

##### 1.1. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pobytu ve vnitřním pomoci při přesunu na lůžko nebo vozík

##### 1.2. pomoc při osobní hygieně

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c) pomoc při použití WC

##### 1.3. pomoc při zajištění stravy

- a) dovoz nebo donáška jídla (dovoz je zabezpečován pouze v pracovní dny mezi 8:00 – 12:00 hod )
- b) pomoc při přípravě a podání jídla a pití

##### 1.4. pomoc při zajištění chodu domácnosti

- a) běžný úklid a údržba domácnosti
- b) údržba domácnosti
- c) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti
- d) donáška vody
- e) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva,
- f) běžné nákupy
- g) velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)
- h) praní a žehlení ložního prádla, včetně jeho drobných oprav
- i) praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

##### 1.5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Služba zahrnuje doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce, poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

#### 2. Fakultativní služby:

- a) administrativní činnost ve prospěch
- b) zprostředkování jiné služby
- c) dohled nad správným užitím léků, měření tělesné teploty, váhy
- d) pomoc při přípravě osobních věcí při nástupu do nemocnice

Za úkony uvedené v odst. 1.1., 1.2., 1.3., 1.4. a)- f), 1.5., a 2. a)

se výpočet provádí podle skutečně spotřebovaného času, nezbytného k zajištění úkonů, **pokud poskytování netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí dle skutečně spotřebovaného času**, ostatní služby jsou účtovány za úkon nebo v případě praní a žehlení prádla je cena stanovena na kg prádla.

V případě, že službu musí vykovávat dvě pracovnice současně, čas potřebný pro výkon služby se násobí dvěma.

## **Průběh jednání se zájemcem o službu**

### **4.1 Žádost o poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je poskytována na základě žádosti občana nebo osoby blízké, jím pověřené. Žádost lze podat na sídle firmy, v kanceláři vedoucí PS a to v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hod.

### **4.2 Sociální šetření**

Na základě tohoto požadavku je pak provedeno šetření v domácím prostředí uživatele, jehož cílem je posouzení individuálních potřeb a rozsahu poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle, požadavky a očekávání v souvislosti na možnostech, schopnostech a přání osoby a společně dohodnou plán pečovatelské služby. Žadateli je nabídnuta možnost výběru úkonů a jejich četnost z aktuálního ceníku služeb s ohledem na provozní metodiku a personální možnosti PS,

Sociální šetření provádí vedoucí PS nebo jí pověřená osoba, která je povinna představit se příjmením a svým pracovním zařazením. V případě, že zájemce evidentně nespadá do cílové skupiny uživatelů (např. potřebuje zdravotní péči nebo vyžaduje 24 hodinový dohled), je pracovník povinen mu doporučit návazné zařízení nebo službu.

### **4.3 Plán pečovatelské služby**

Dle zjištěných skutečností pak vedoucí PS vypracuje plán poskytované pečovatelské služby. Plán zahrnuje čas, rozsah, způsob, průběh a frekvenci poskytovaných úkonů, které jsou pak uvedeny ve smlouvě.

Je seznámen s klíčovým pracovníkem, a s možností i případné změny klíčového pracovníka.

### **4.4 Seznam úkonů, ceník**

Poskytovatel je povinen předložit zájemci o pečovatelskou službu písemně zpracovaný seznam úkonů a jejich úhrad, ze kterých si zájemce může vybrat dle svých požadavků, a to nejpozději před uzavřením smlouvy.

### **4.5 Smlouva o poskytování pečovatelské služby**

S uživatelem je pak uzavřena smlouva o poskytování a úhradě pečovatelské služby. Oprávněnou osobou podepisovat za poskytovatele pečovatelské služby Smlouvy o poskytování sociální péče je vedoucí PS Velký Šenov, která tyto smlouvy také připravuje a eviduje. Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby pracovník postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy, informuje zájemce o všech právech i povinnostech, které pro něho ze smlouvy vyplývají a o podmínkách a úhradách za tyto služby.

### **4.6 Výše úhrady**

Při stanovení výše úhrady za poskytované pečovatelské služby je postupováno dle vyhlášky č.505/206 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dle platného ceníku, schváleného radou města, který uživatel obdrží spolu se smlouvou.

#### **4.7 Zahájení poskytování služeb**

Na základě uzavřené smlouvy je zahájeno poskytování předem dohodnutých služeb, o jejichž průběhu je veden odpovídající záznam.

Úkony dohodnuté ve Smlouvě lze ze strany příjemce pečovatelské služby požadovat kdykoliv, dle aktuální potřeby. Účtovány budou pouze ty úkony, které budou skutečně vykonány.

V den zahájení pečovatelské služby, dohodnutým ve Smlouvě, se k příjemci služby dostaví pověřená pracovnice pečovatelské služby a dojedná s ním již konkrétní požadavky na nejbližší období.

#### **4.8 Stížnost či odstoupení od smlouvy**

Služby jsou poskytovány ve sjednaném rozsahu, v odpovídající kvalitě a v souladu se standardy kvality. V opačném případě má občan právo podat stížnost či odstoupit od smlouvy. Stížnosti na služby a práci pracovníků nebo připomínky je možné podat písemně, osobně i telefonicky na sídle firmy.

#### **4.9 Pečovatelské služby a úkony**

jsou poskytovány v pracovní dny a to v pracovní době od 6.30 do 15:00 hodin. V neodkladných případech lze domluvit poskytování i individuálně s vedoucí PS

Počet poskytovaných služeb se řídí kapacitou pracoviště.

Poskytovatel je povinen vést pro každého příjemce výkaz provedených úkonů a to za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za služby.

#### **4.11 Zrušení poskytovaných služeb ze strany uživatele**

Uživatel může kdykoli ukončit poskytování pečovatelské služby na vlastní žádost písemně u vedoucí PS nebo ji uživatel předá pečovatelce, která je povinna výpověď předat vedoucí PS. nebo ústně, v úředních hodinách, a to bez udání důvodu.

Ukončení pečovatelské služby provede vedoucí pečovatelské služby formou výpovědi smlouvy. Na vyřízení záležitosti je stanovena lhůta 8 pracovních dnů.

#### **4.12 Odhlášení jednotlivých služeb**

Odhlášení jednotlivých služeb je možné provést osobně nebo telefonicky na uvedených číslech. Odhlášení je nutno provést vždy předem minimálně 1 pracovní den. Výjimku tvoří pouze hospitalizace uživatele.

#### **4.13 Platba za provedené služby**

se provádí v hotovosti v dohodnutých termínech, které jsou součástí smlouvy. Poskytovatel předloží nejpozději v kalendářním měsíci následujícím po výkonu úkonu pečovatelské služby příjemci služby vyúčtování.

#### **4.14 Smlouvu o poskytování služby nelze uzavřít**

- se zájemcem, který nespadá do cílové skupiny poskytovatele,
- poskytovatel má naplněnu kapacitu nebo
- poskytovatel tyto služby neposkytuje.

#### **4.15 Smlouva o poskytování služby zaniká:**

- přestěhováním uživatele mimo oblast působení poskytovatele
- umístěním uživatele do ústavního zařízení
- úmrtím uživatele
- ukončením na vlastní žádost uživatele (i bez udání důvodu)
- ukončení ze strany poskytovatele

#### **4.16 Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy když:**

- uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy,
- uživatel i po opětovném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování služby sociální péče
- uživatel bez závažného důvodu nezaplatí úhradu za poskytnuté sociální služby za dobu delší než 1 měsíc,
- uživatel odmítne akceptovat změnu výše úhrady služeb v souladu s právním předpisem,
- uživatel nevyužívá pečovatelskou službu déle než jeden rok,
- poskytovatel nebude schopen službu dále poskytovat z důvodů provozních, odborných, finančních apod. V tomto případě nabídne poskytovatel pomoc při hledání náhradní služby
- uživatel nezajistil podmínky ve své domácnosti k bezpečnému průběhu poskytování služby
- uživatel se k pracovníkům PS chová agresivně, vytváří nepřátelské, ponižující a zneklidňující prostředí nebo snižuje jejich důstojnost
- uživatel ohrožuje zdraví pracovníků
- uživatel využívá poskytované služby ve prospěch jiné osoby, která na ně nemá nárok
- zdravotní stav uživatele se natolik zhorší, že není možné v rámci provozu zajistit odpovídající péči
- uživatelův zdravotní stav se zlepšil a přestal spadat do cílové skupiny poskytovatele

#### **4.17 Vypovězení smlouvy z kterékoli strany**

Na základě vypovězení Smlouvy z kterékoli strany je uživatel vyřazen z databáze a poskytování služby je tímto ukončeno.

Uživatel může kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby, pokud důvodem ukončení smlouvy není hrubé porušení, jestliže se uživatel chová k pečovatelskému způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti, k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí nebo nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší 30 dnů.

Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného Uživatele je archivována. Přesný postup je stanoven směrnici o uložení a archivaci dokumentů

#### **4.18 Předané písemné informace před uzavřením smlouvy:**

- seznam úkonů a ceník služeb,
- vnitřní pravidla poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby.
- pravidla pro vyřizování stížností s formulářem na podání stížností,

**4.19 Předané písemné informace po uzavření smlouvy:**

- originál smlouvy,  
Na vyžádání zájemce:
- kopie záznamu z jednání,
- kopie osobního plánu.

## **Ochrana práv uživatelů**

- 8.1** Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech osobních údajích uživatelů, kterým jsou služby poskytovány a o všech skutečnostech, týkajících se uživatelů, které se při výkonu pečovatelské služby dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb u uživatele nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka.
- 8.2** Pro ochranu práv uživatelů je vypracován Etický kodex poskytovatelů sociálních služeb ve Šluknovském výběžku, který obsahuje principy poskytování služeb.

## **Kontaktní údaje**

Starosta Města Velký Šenov – pan Vladimír Vykoukal – tel. 412 391 450

Místostarostka – paní Mgr. Kamila Frusová – tel: 412 391 450

Vedoucí PS – paní Mgr. Hana Andělová – tel: 412 391 231

e-mail: [dps@velkysenov.cz](mailto:dps@velkysenov.cz)

Pečovatelka- paní Andrea Gothová – tel: 607 143 648

Vydáno dne: 12.12.2017

Zpracovala:

Mgr. Hana Andělová

Vedoucí PS