

SMĚRNICE

č. PAM/SME/01/2024

Pravidla pro poskytování pečovatelských služeb

I.

Úvod

Tento vnitřní předpis upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám prostřednictvím pečovatelské služby v souladu se zákonem 108/2006 Sb. v platném znění.

II.

Cíle a veřejný závazek

1. Hlavním cílem pečovatelské služby Pampeliška, z.ú., je zachování soběstačnosti a nezávislosti člověka navzdory jeho omezení plynoucí z jeho postižení, stáří, nemoci nebo jiné příčiny. Nezbytnou podmínkou pro splnění tohoto cíle je úcta k jeho důstojnosti, životnímu stylu a k naplnění smyslu jeho života, s respektem k jeho individuálním potřebám a umožnění uplatnění plné míry svobodné vůle. Cestou vedoucí k tomuto cíli jsou služby umožňující občanům, kteří z výše uvedených důvodů potřebují pomoc, aby mohli být doma a mohli žít životem, který se co nejvíce podobá běžnému standardu.
2. Sociální pracovnice Poskytovatele pečovatelské služby provádí rozbor potřeb a nepříznivé sociální situace (sociální šetření) a podle toho plánuje rozsah služby, zajišťuje organizační, administrativní a odborné vedení služby. V nezbytně nutném rozsahu vede potřebnou dokumentaci s ohledem na ochranu osobních údajů podle platných právních norem a předpisů.
3. Poskytovatel poskytuje Osobě sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem o sociálních službách ve smyslu prováděcích předpisů a při poskytování uplatňuje standardy kvality sociálních služeb.
4. Osoba smí zadávat Pečujícímu jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony, předpisy a s obecně platnými pravidly slušnosti. Musí dodržovat předem domluvené termíny plnění služeb a v případě vážných příčin, bránících tyto termíny dodržet, neprodleně informovat poskytovatele služeb.
5. Mezi klienty není dělán žádný rozdíl. Pečovateľská služba je poskytovaná dle individuálního plánu péče, který konkrétně a aktuálně odráží potřeby a přání klienta, které jsou respektovány.
6. Sociální služba se poskytuje výhradně na základě Smlouvy, která je s každou Osobou uzavírána v písemné formě před počátkem poskytování sociální služby.

III.

Působnost

1. Působnost společnosti Pečovateľská služba PAMPELIŠKA, z.ú. je stanovena Statutem společnosti na území České republiky a to i občanům jiných států v souladu s platnými předpisy EU.
2. Oblast pro poskytování pečovatelské služby v Teplicích je město Teplice, Dubí, Duchcov, Osek a spádové obce v dosahu 10 km od Teplic.
Oblast pro poskytování pečovatelské služby ve Velkém Březně je obec Velké Březno, Valtířov, Homole, Ústí nad Labem a spádové obce v dosahu 10 km od Velkého Března.
3. Pečovateľská služba je poskytovaná denně v čase od 7:00 hodin do 21:00 hodin.
4. Okamžitá kapacita pro oblast Teplice je od pondělí do pátku v čase 7:00 hodin – 15:30 hodin – 20 klientů, v tyto dny v čase 15:30 hodin – 21:00 hodin – 1 klient.
Okamžitá kapacita pro oblast Velké Březno je od pondělí do pátku v čase 7:00 hodin – 15:30 hodin – 3 klienti, v tyto dny v čase 15:30 – 21:00 – 1 klient.
V sobotu, neděli a ve svátek je okamžitá kapacita v čase 7:00 hodin – 21:00 hodin – 1 klient v oblasti Teplice a 1 klient v oblasti Velké Březno.

IV.

Cílová skupina

osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, senioři

V.

Úkony pečovatelské služby

1. Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná osobám s chronickým onemocněním, zdravotním postižením, rodinám s dětmi a seniorům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a vyžadují pomoc jiné fyzické nebo právnické osoby, kterou nelze nahradit komerční službou. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v přirozeném prostředí výše uvedených osob. (Dále jen uživatel služby).
2. Pečovatelskou službou se rozumí zejména tyto základní činnosti podle ustanovení § 40 odst. 2 zákona:

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. dovoz nebo donáška jídla,
3. pomoc při přípravě jídla a pití,
4. příprava a podání jídla a pití;
tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti,
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,
3. donáška vody,
4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
5. běžné nákupy a pochůzky,
6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,

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

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

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

Běžná pochůzka (prováděná Pečujícími, kdy si Osoba nemůže zajistit pochůzku sama. Zvláště důležité je přesné předání instrukcí Osoby Pečujícímu, aby Pečující věděl. Kam má jít, co tam má žádat nebo odmítnout či jak má jinak jednat. Je vhodné mít k těmto jednáním písemné pověření Osoby. Jedná se o tyto činnosti:

* lékař, lékárna, pošta aj.

Malý nákup (Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu nákupu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta k Osobě, předání, vyúčtování a úklid nákupu. Osoba si určuje přiměřeně malému nákupu množství, značku a ev. cenu zboží. Je vhodné domluvit náhradní řešení, pokud nebude k dispozici zboží dle přání klienta.) Jedná se o tyto činnosti:

- * nákup v nejbližší prodejně, který se objemem vejde do standardní nákupní tašky, kterou Pečující bez problémů unese.

Velký nákup (Velký nákup je realizován pomocí pečovatelky prostřednictvím on-line nákupu na vybraných portálech „Košík.cz“, „Rohlík.cz“, „Dáme jídlo“ apod., dle preferencí Osoby. Tímto způsobem je zajištěno, že Osoba se podílí vlastním rozhodováním na zajištění odpovídajícího nákupu a udržuje tak tím své dovednosti.

Osobní nákup s Osobou, vozidlem Poskytovatele, je možný v případě, že tento úkon nelze zajistit komerční službou anebo, že nákup slouží zároveň jako posílení sociálních dovedností Osoby či kontaktu se společenským prostředím, což posoudí sociální pracovnice. Osoba si kupuje zboží v množství přiměřeném týdennímu nákupu.

Nákup ošacení a vybavení domácnosti je zajištěn po předchozí domluvě mezi Osobou a Poskytovatelem. Velký nákup se účtuje jako jednorázový úkon.)

Praní a žehlení prádla u Poskytovatele (klient si dodává vlastní prací prostředky)

VI. Individuální plánování

Sociální služby jsou poskytovány v takovém čase a rozsahu, který je uveden v individuálním plánu Osoby. Každá Osoba má stanoveného svého tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává svůj individuální plán a změny v něm. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám Osoby, projedná s Osobou možnosti řešení situace sociální pracovnice, a to za pomoci využití jiných sociálních služeb či komerčních služeb. Individuální plán je revidován podle potřeb klienta, nejméně však 1x ročně.

VII. Vyúčtování služeb

Provedené úkony jsou zaznamenávány u Osob do určených sešitů a do „evidence odpracovaných dnů a hodin u příjemců sociální služby“, která slouží pro přehled skutečně provedených činností a dále tento doklad slouží pro vyúčtování úhrady za sociální služby. Podpisem na tomto formuláři Osoba stvrzuje, že jí byly služby provedeny v náležitém rozsahu a kvalitě.

VIII. Krizové události

1. V případě náhlých zdravotních potíží nebo zhoršení zdravotního stavu Osoby je povinností Pečujícího přivolat lékařskou pomoc a událost oznámit vedoucí pečovatelek či sociální pracovníci.
2. Pokud Osoba neotvírá dveře a není předem hlášena její nepřítomnost je povinností Pečujícího oznámit tuto skutečnost vedoucí pečovatelek, či sociální pracovníci. Ta bude kontaktovat příbuzné a případně zdravotnická zařízení. Pokud se nepodaří zjistit, kde se osoba nachází a je předpoklad, že může mít zdravotní potíže, kontaktuje koordinátor Policii ČR, která byt otevře.
3. Dojde-li mezi Pečujícím a Osobou nebo jeho rodinou ke konfliktu je povinen Pečující oznámit tuto situaci vedoucí pečovatelek. Ta všechny vzniklé konflikty s osobami hlásí vedení společnosti Pečovatelská služba PAMPELIŠKA, z.ú. Pečovatelka zůstává nestranná, hájí zájmy klienta.
4. Pokud mají rodinní příslušníci či další osoby v domácnosti jiné požadavky než Osoba, pečovatelka hájí zájmy a přání Osoby, které je služba poskytována.
5. Dojde-li k agresivnímu chování ze strany Osoby či dalších osob, které jsou přítomní, pečovatelka se pokusí situaci uklidnit dle nácviku šetrné sebeobrany. V případě ohrožení vlastního života může pečovatelka bezodkladně odejít. O všem informuje vedoucí pečovatelek.
6. Osoba má právo dojednané sociální služby odvolat nebo změnit (např. z důvodu nemoci, návštěvy). Tuto skutečnost musí Poskytovateli oznámit nejméně 2 pracovní dny před dohodnutým termínem pro poskytnutí služby.

IX. Personální zajištění

1. Podmínkou výkonu činnosti v sociálních službách (sociální pracovník, vedoucí pečovatelek, pracovník v sociálních službách „Pečující“ – klíčový pracovník) je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v platném znění.
2. Z provozních důvodů jsou možné personální změny v osobě Pečujících a také změna času pro poskytování sociální služby. Změna času bude předem s Osobou projednána.
3. Osoba má právo požádat Poskytovatele o personální změnu Pečujícího. Poskytovatel této změně vyhoví, pokud tomu nebrání provozní podmínky.
4. Pečující nosí pracovní oděv označený logem Poskytovatele. Pokud Osoba nebude chtít, aby Pečující takové oblečení měl při jeho doprovodu mimo domov, domluví toto předem s vedoucí pečovatelek.

X. Bezpečnost

1. Pečující jsou povinni dodržovat obecné zásady bezpečnosti práce a protipožární ochrany. Při práci s přístroji a technickým vybavením musí Pečující postupovat podle příslušných návodů. Ve všech činnostech spojených s pečovatelskou službou je nutné, aby se pracovník řídil pokyny Osoby, přihlížel ke svým schopnostem a byl nanejvýš opatrný. Osoba je podporována k využití vlastních sil a dovedností pro udržení soběstačnosti.
2. Pokud i přes veškerou opatrnost dojde k nějaké havárii, musí Pečující postupovat podle příslušných pokynů (pokud jde o oheň, tak hasit, pokud jde o jinou havárii, tak bránit škodám). V případě nutnosti musí Pečující zabezpečit Osobu a přivolat urychleně odbornou pomoc. Mimořádnou událost následně nahlásí vedoucí pečovatelek, která provede písemný záznam události.
3. Osoba je povinna zajistit pro pracovníky sociální služby bezpečný přístup do domu/bytu a prostředí zajistit pro bezpečný výkon práce. Na žádost Pečujícího je povinen zajistit domácí zvířata tak, aby nebylo ohroženo bezpečí při výkonu činnosti.
4. Před započítím činnosti se Pečující domluví s Osobou na rozsahu činnosti. Úklidové a mycí prostředky, jiné pomůcky či ochranné prostředky pro Osobu, zajišťuje Osoba.
5. Každá Osoba uvede při sjednávání péče alespoň jednu tzv. kontaktní osobu, která je pečovatelské službě oprávněna poskytnout nezbytné a mimořádné informace v situaci, kdy osoba neotvírá, nereaguje na telefon ani jiné podněty, a která má oprávnění převzít klíče od domácnosti klienta či vyrovnat jeho pohledávky. Pokud si Osoba přeje změnu v těchto informacích, bude tak zaneseno v individuálním plánu.
6. Pokud se Osoba rozhodne, že předá Pečujícímu klíče od svého domu/bytu, je o tomto sepsán „Protokol o předání klíčů“. Za klíče osobně odpovídá Pečující. Pečující každý den přebírá a odevzdává klíče do kanceláře na nástěnkou klíčů. Při dlouhodobém nevyužívání jsou uschovány u sociální pracovnice. Je možné též osobě klíče vrátit na základě „Protokolu o vrácení klíčů“. Pečující nesmí chodit do prázdného bytu ani vykovávat žádnou činnost v bytě, pokud není přítomna Osoba, se kterou je uzavřena Smlouva. V případě nutnosti návštěvy domácnosti půjde Pečující se sociální pracovnicí a případně s kontaktní osobou. Návštěva domácnosti bude zaznamenána videonahrávkou.

XI. Výpovědní důvody, odmítnutí poskytnutí služby a lhůty

1. Smlouva může být ukončena výpovědí některou ze smluvních stran, písemnou dohodou obou smluvních stran anebo úmrtím osoby.
2. Osoba může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být prokazatelným způsobem doručena Poskytovateli. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Osobou činí 1 týden a počíná běžet prvním dnem týdne následujícího po týdnu, v němž byla tato výpověď Poskytovateli doručena.
3. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Osoba hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacením úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší jak 1 měsíc,
 - b) jestliže Osoba i po opakovaném písemném napomenutí poruší povinnosti, které jí vyplývají z této Smlouvy a z vnitřních pravidel Poskytovatele,

- c) jestliže dojde ke změně situace Osoby, zejména jejího zdravotního stavu, a Poskytovatel již není schopen zajistit potřebné a požadované sociální služby,
 - d) jestliže Osoba více jak 1 měsíc nevyužívá pečovatelských úkonů, které vyplývají ze Smlouvy, z jiných důvodů, než je pobyt ve zdravotnickém zařízení,
 - e) hrubé narušení mezilidských vztahů ze strany Osoby, které snižuje důstojnost zaměstnance poskytujícího sociální služby nebo vytváří Osoba nepřátelské prostředí,
 - f) zamlčení skutečností významných pro poskytování sociálních služeb.
4. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 3) písm. a) až f), tohoto článku, činí 1 týden a počíná běžet prvním dnem týdne následujícího po týdnu, v němž byla tato výpověď Osobě doručena.
 5. V případě zhoršení zdravotního stavu Osoby, tak jak je uvedeno v odst. 3) písm. c) tohoto článku, vypoví Poskytovatel Smlouvu Osobě, neboť Osoba již nesplňuje předpoklady pro cílovou skupinu dané poskytované služby. Smluvní strany se mohou domluvit na změně v druhu poskytované služby Osoby, pakliže ji Poskytovatel poskytuje.
 6. Ke dni zániku Smlouvy je Osoba povinna uhradit Poskytovateli veškeré své závazky, jež ze Smlouvy vůči Poskytovateli má.
 7. Do cílové skupiny pro poskytování sociálních služeb nepatří občasně projevy agresivity, s dekompenzovaným psychickým onemocněním, psychotici, občané, kteří odmítnou respektovat tuto směrnici, alkoholici, závislí na psychotropních látkách. Z těchto důvodů je možné poskytování sociální služby odmítnout, popřípadě její poskytování odložit.

XII. Kontrola služeb

- 1) Kontrola se provádí několika způsoby. Prvním kontrolorem je sama Osoba sociální služby. Dalším je Poskytovatel tj. Pečovatelská služba PAMPELIŠKA, z.ú., s vlastním kontrolním systémem a pak další instituce, které jsou oprávněné provádět kontrolu zajišťování sociálních služeb.
- 2) Pokud Osoba sociální služby není spokojena s prováděním služby, řeší tuto záležitost s vedoucí pečovatelek, sociální pracovníci či ředitelem organizace. Organizace postupuje podle Pravidel pro vyřizování stížností.

XIII. Mlčenlivost

Každý zaměstnanec sociální služby je povinen dodržovat mlčenlivost o všech údajích osobního charakteru a o ostatních skutečnostech, které se týkají Osob, jejich rodiny a domácnosti, o kterých se v průběhu své činnosti dozvěděl.

XII. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel při poskytování sociálních služeb dodržuje ustanovení zákona č. 119/2019 Sb., v platném znění, o zpracování osobních údajů.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance poskytující služby Pečovatelské služby PAMPELIŠKA, z.ú.
2. Tato směrnice je závazná pro každou Osobu, které je poskytována pečovatelská služba. Tato směrnice je nedílnou součástí „Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby“ uzavřené s Osobou. Seznámení s touto směrnicí stvrzuje Osoba svým podpisem pod „Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby“.
3. S touto směrnicí musí být prokazatelně seznámen každý zaměstnanec společnosti Pečovatelská služba PAMPELIŠKA, z.ú. poskytující pečovatelské služby.
4. Tato směrnice nabývá účinnosti od **1.7.2024**.

Mgr. Lenka Rysková
ředitelka Pečovatelské služby PAMPELIŠKA, z.ú.