



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

určená pro uživatele

platná s účinností od 1. 6. 2022

Čas, místo provádění služby a další podmínky

Pečovatelská služba je vnímána jako každodenní potřeba klienta a není možno ji využívat pouze nárazově. Služba je prováděna ve Vašem bytě v dohodnutém čase pracovníci v sociálních službách.

Jako klienti pečovatelské služby musíte zajistit bezpečný přístup do své domácnosti a bezpečné podmínky po celou dobu poskytování služby ve Vaší domácnosti. Jinak má pracovník právo odmítnout poskytnutí dané činnosti v případě, kdy se cítí být ohrožený na zdraví.

Jednotlivé úkony pečovatelské služby máte sjednány v individuálním plánu pro poskytování pečovatelské služby. Vychází se vždy z Vašich konkrétních potřeb pro aktuální období, **s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele**. Každý klient má stanoveného svého klíčového pracovníka, který s ním projednává změnu svého individuálního plánu, tj. čas, četnost, nebo rozsah sjednaných činností. Při provádění všech činností pečovatelské služby se pracovníci střídají dle technických a personálních možností. Pokud požadavky klienta neodpovídají objektivním potřebám klienta, nebo jsou v rozporu s posláním pečovatelské služby, sociální pracovnice s klientem projedná možnost řešení jeho situace pomocí komerčních služeb.

V případě, že Vaše domácnost není vybavena vhodnými pomůckami pro poskytování služby (zvedáky, polohovací postel...), pomůže Vám sociální pracovnice tyto pomůcky zajistit.

Pracovníci v sociálních službách neposkytují žádné zdravotnické úkony (převazy, aplikace kapek do očí, podávání léků, vč. aplikace inzulínu atd.). V případě potřeby Vám pomůžeme zprostředkovat domácí ošetřovatelskou péči.

Provozní doba pro poskytování základních činností:

po – pá	7.00 – 18.00 hod.
so – ne + svátky	8.00 – 14.00 hod.

Přihlášení, odhlášení požadovaných činností

Pokud požadujete provádění úkonů nepravdělně a chcete úkon přihlásit nebo odhlásit, je důležité svůj požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem do 8.00 hod.

V případě, že neodhlásíte provedení Vámi nasmlouvaného úkonu v daném termínu a neprokážete vážný důvod (zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace), bude Vám naúčtován v minimální délce nezbytně nutné pro zajištění daného úkonu.

Cena služeb

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby je stanovena v Sazebníku základních činností pečovatelské služby CSS Staroměstská, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Kopie Sazebníku základních činností pečovatelské služby je součástí smlouvy. Dále je k dispozici u pracovníků v sociálních službách, na nástěnkách a u sociální pracovnice.

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle zák. č. 108/2006 Sb., § 75, odst. 2:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,*
- b) účastníkům odboje (zák. č. 255/1946, zák. č. 462/1919),*
- c) 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,*
- d) 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 tábore 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,*
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.*

Způsob vykazování provedených činností a vyúčtování

Poskytované základní činnosti jsou evidovány pomocí elektronických čteček pracovníky v sociálních službách, kteří zaznamenávají provedený úkon a skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu dle sazebníku. V případě potřeby může sociální pracovnice klientovi vytisknout detailní rozbor úkonů. Údaje o množství vypraného prádla zapisují

pradleny na žádanky a na konci měsíce předkládají sociální pracovníci jako podklad pro vyúčtování.

Způsob platby

Vyúčtování za činnosti obdržíte od sociální pracovnice či od pracovníka v sociálních službách na základě měsíčního vyúčtování činností nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Úhradu pak můžete provést v hotovosti, převodem na účet, využít inkaso. U klientů mohou vybrat úhradu též pracovníci v sociálních službách. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných činností. Výpočet úhrad provádí sociální pracovnice počítačovým programem „Pečovatelská služba James edition“. Předanou finanční částku potvrdíte svým podpisem. Pracovník, který hotovost přijme, Vám svým podpisem potvrdí provedenou úhradu.

Vyrovnaní závazků

Při ukončení smlouvy jste povinen vyrovnat případné nedoplatky.

Při změně Vašeho zdravotního stavu, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při kterém můžete být zdrojem nákazy, jste povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelskou službu upozornit.

Dokumentace

Pečovatelská služba vede Vaši dokumentaci v písemné a elektronické podobě, veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití.

V případě zájmu máte možnost uvést do Vaší osobní složky kontaktní osobu/osoby. Kontaktní osobu uvádíte pro případ vzniku náhlé nenadálé situace, např. zhoršení zdravotního stavu, vyrovnavání vzájemných pohledávek, v případě, že neotvíráte při sjednané návštěvě atd. Přesný postup je zpracován ve Vašem individuálním plánu.

Máte možnost do své dokumentace kdykoliv nahlédnout.

Kontrola kvality poskytovaných služeb

Kontrola kvality poskytovaných činností je prováděna nejméně jedenkrát ročně formou dotazníkového šetření a také formou vizitace, kterou provádí sociální pracovnice. Průběžné kontroly provádí koordinátorka pečovatelské služby a mohou i sociální pracovnice

pečovatelské služby při každodenním kontaktu s klienty, a to doptáním na spokojenost, kontrolou kvality úklidu atd.

Specifikace jednotlivých činností v rámci poskytování pečovatelské služby:

Rozsah poskytovaných základních úkonů pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Rozsah poskytovaných činností by Vám měl pomáhat vést běžný život jako Vaši vrstevníci, avšak vždy přihlížíme k Vaším individuálním potřebám.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - poskytuje se *ve Vaší domácnosti*, případně za využití speciálních pomůcek, které máte doma.

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – pomoc s posazením ke stolu, nakrájení stravy na sousta, ohřátí stravy na sporáku či mikrovlnné troubě, otevření termo jídlonosiče a předání jídla na talíř, nalití nápoje do hrnečku či sklenice. Platí jak pro stravu námi dovezenou, tak pro stravu Vaši.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, obouvání obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů a ostatních kompenzačních pomůcek.
- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** – doprovod Vaší osoby po bytě či domě, pomoc s orientací v čase atd.
- **Pomoc při přesunu na lůžku nebo vozík**
- jste-li částečně imobilní - úkon zahrnuje pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesezení na vozík a z vozíku,
- jste-li plně imobilní - úkon je poskytován tehdy, pokud je Vaše domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovník jej může odmítnout.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu - poskytuje se *ve Vaší domácnosti*, za použití hygienických prostředků, které si pořizujete sám.

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny** – příprava prostředí pro úkon, úkon zahrnuje napuštění vany, podpora při vstupu a výstupu do vany či sprchového koutu, vypuštění vany, pomoc při svlékání, oblékání, výměna inkontinenčních pomůcek. Jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám.

- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů. Pracovník má právo odmítnout použít fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život či zdraví. Dále úkon zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů na rukou. Klient může mít vlastní pomůcky k úpravě nehtů, které odpovídají hygienickým podmínkám k tomuto úkonu. Do tohoto úkonu nespadá náročné zpracování nehtů, zastříhávání bolestivých, zarudlých míst, odstraňování kůžičky, nehty nejsou upravovány také v případě špatného stavu nehtů nebo nehtových lůžek. V případě, že klient vyžaduje pedikúru, pracovník mu může pomoci zajistit pedikérku.
- Pomoc při použití WC – pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení inkontinenčních pomůcek, obléčení prádla a kalhot. U použití WC křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby, u imobilních klientů použití mísy.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Centrum sociálních služeb Staroměstská zajišťuje 3 základní diety - normál, dia, jaterní, zvolíte si tu, která Vám nejlépe vyhovuje. Zvolená dieta je na celý měsíc a nelze ji v průběhu měsíce měnit. Obdržíte předem jídelní lístek, kde si zvolíte stravu a informaci zapíšete do připravené tabulky. Pokud si nemůžete z objektivních důvodů vybrat stravu, pracovník Vám s výběrem může pomoci.

Strava je z vlastní produkce Centra sociálních služeb Staroměstská a zahrnuje polévku a hlavní jídlo. Pro dovážku stravy musíte mít k dispozici 2 termojídelnosiče, které jsou vhodné pro roznášení/rozvážení stravy. Je-li to v momentálních možnostech zařízení, máte možnost si termojídelnosiče zapůjčit zdarma na základě smlouvy o zapůjčení. Klient může mít i vlastní termojídelnosiče, které odpovídají rozvážení stravy.

Cena stravy je stanovena zřizovatelem CSS Staroměstská. Porce jsou normované dle normy pro společné stravování, která je k dispozici u vedoucího kuchyně, sociální pracovnice i pracovníků v sociálních službách.

Odhlášení stravy jste povinen nahlásit **v pracovní den do 8.30 hod.** dne předcházejícího, na který chcete oběd odhlásit. V opačném případě je Vám účtována celá částka za oběd, v případě uskutečněné donášky oběda i tento úkon. Stravu lze odhlásit předáním informace koordinátorce pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pracovníkům v sociálních

službách, a to i telefonicky. Hradíte si počet **nahlášených** obědů. Vyúčtování ceny obědů je součástí měsíčního vyúčtování.

Donáška stravy v DPS Nerudova - pečovatelská služba zajišťuje donášku oběda z kuchyně CSS Staroměstská. V položce za donášku je zahrnuta nejen donáška samotná, ale i manipulace s termojídlonosiči, spojená s vložením porce do nádob termojídlonosiče, donáška do domácnosti, odnos prázdných termojídlonosičů. Donáška probíhá osobně mezi Vámi a pracovníkem v sociálních službách, kterému za jídlonosič s obědem předáte prázdný jídlonosič. Jídlonosiče není možné nechávat na chodbě domu. V případě zničení či ztráty půjčeného termojídlonosiče, jste povinni nahradit odpovídající škodu. Donáška oběda probíhá v době **od 10.30 hod. do 12.00 hod.**

- Dovoz stravy do terénu zahrnuje tyto ulice: Staroměstská, Kubatova Čěčova, Hálkova, Neplachova, Zachariášova, Klostermanova, Fr. Hrubína, Neklanova, Pražská, Budivojova, Puklicova, Nerudova, U Trojice, Průběžná, Plzeňská, Kněžskodvorská, Jar. Haška, K. Weise, Kostelní a dle dohody i další přilehlé ulice.

Strava je rozvážena autem v termojídlonosičích. V položce je zahrnut nejen dovoz samotný, ale i manipulace s termojídlonosiči, spojená s vložením porce do nádob termojídlonosiče, donáška do domácnosti, odnos prázdných termojídlonosičů. Dovážka probíhá osobně mezi Vámi a pracovníkem v sociálních službách, kterému za jídlonosič s obědem předáte prázdný jídlonosič. **Jídlonosič není možné nechávat na chodbě domu.** V případě zničení či ztráty půjčeného termojídlonosiče, jste povinni nahradit odpovídající škodu.

Dovážka oběda probíhá v době **od 10.45 hod do 14.00 hod.**

Čas dovozu stravy se z neovlivnitelných důvodů (sněhová kalamita, výpadek elektrického proudu v kuchyni, dopravní nehoda...) může zpozdít. Čas dovozu stravy se může také zpozdít o víkendech a svátcích z personálních důvodů.

Z důvodu snadnějšího předání stravy máte možnost předat pracovníkům klíč od Vašich vchodových dveří. Klíče předáte sociální pracovníci nebo pracovníkovi v sociálních službách proti podpisu. Klíče jsou uschovány s ostatními klíči v trezoru, používány jsou pouze kompetentními pracovníci k rozvážce stravy.

- Pomoc při přípravě jídla a pití – jedná se o přípravu jídla a pití ve Vaší domácnosti, z vlastních surovin (nákup potravin může zajistit pracovník - nutná domluva), pracovník v sociálních službách Vám při přípravě asistuje a vypomáhá.

- Příprava a podání jídla a pití – pracovník sám chystá jídlo z Vašich surovin, ve Vaší domácnosti za použití Vašeho nádobí a zařízení. Jídlo Vám servíruje.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

• **Běžný úklid a údržba domácnosti** – běžným úklidem se rozumí pravidelný úklid minimálně 1 × za 14 dní. **Úkon představuje:** luxování, zametání, vytírání na mokro, stírání povrchů, utírání prachu (ve výšce dostupné ze země), umytí, utření a úklid nádobí, ořtení pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, vyklepání předložek, ometení pavučin (ve výšce dostupné ze země), vynášení odpadků, úklid nakoupených potravin, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, ořtení obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin (ve výšce dostupné ze země), povlékání ložního prádla, praní a žehlení prádla, úklid prádla do skříně. Klientům, kteří využívají pravidelný úklid minimálně 1 × za 14 dní, jsou osamělí a nemohou využít pomoc nikoho ve svém okolí, pečovatelská služba pomůže i s úklidem chodby, popř. společných prostor.

Praní prádla ve Vaší domácnosti za použití Vašeho zařízení, přístrojů a prostředků. Úkon zahrnuje roztržidění prádla, vložení prádla do pračky, zapnutí pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení prádla.

Mytí a čištění domácích spotřebičů (např. běžné mytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, kuchyňského robota, vysavače). Pracovníci nejsou oprávněny spotřebiče opravovat. V případě, že má spotřebič viditelnou závadu, jsou pracovníci oprávněny provedení úkonu odmítnout. U vysavačů pracovníci nevyměňují látkové pytlíky z hygienických důvodů, ale v případě zájmu Vám rády pomohou s obstaráním papírových.

Úkon je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení a spojovací chodby.

V rámci běžného úklidu pečovatelská služba nezajišťuje mytí oken, věšení záclon, pravidelné mytí radiátorů, dveří a zárubní, nebo balkonu, pouze Vám pomůže zprostředkovat firmu, která Vám tyto služby zajistí.

• **Pomoc při zajištění velkého úklidu** – jedná se o zprostředkování úklidové firmy, nebo v případě dostatečného personálního zajištění pečovatelské služby o provedení pouze velkého úklidu sezonního charakteru, to znamená úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, ořtení prachu na skříních, omytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, včetně omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních, omytí obkladů v kuchyni a sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, odmrazení ledničky. Úkony se provádí pouze do výšky 1,5 m nad zemí a pracovnice pracují ve dvojici. Úkon se provádí pouze u klientů, kteří dané činnosti již samostatně nezvládají. V opačném případě lze úkon odmítnout. Časová dotace úkonu je zpravidla 1 hodina na jednoho pracovníka.

Pečovateľská služba neprovádí úklid po malování, stavebních pracích nebo čištění koberců.

V případě, že pracovník v sociálních službách při práci manipuluje s Vaším elektrospotřebičem, nesete za něj zodpovědnost.

- ***Donáška vody*** – používají se Vaše výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg. Pracovník v sociálních službách donese pouze v případě přerušení dodávky vody z běžného vodovodního zdroje jen nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.
- ***Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení*** – úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví z jiných prostor domu do Vašeho bytu, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou. Údržba topných zařízení, představuje vyčištění kamen od popela.
- ***Běžné nákupy a pochůzky*** - pracovník nakupuje zboží z ***Vašich svěřených finančních prostředků*** dle Vašich požadavků na druh zboží. Při nákupu se snaží respektovat i Vaše přání na místo nákupu v ***nejbližším okolí***. Je důležité mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přejete nakoupit (příp. Vám pracovník pomůže seznam sepsat dle Vašich požadavků a potřeb) a před nákupem předat předpokládanou finanční částku oproti potvrzení. Po nákupu pracovník ***nákup vyúčtuje*** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí Vám zbytek finančních prostředků. Podpisem potvrdíte správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí. Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi klienta (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

Běžným nákupem se rozumí nákup z jednoho obchodu, jehož položky se vejdou do jedné tašky o rozměru 40 × 45 cm, přičemž součet všech položek nákupu nesmí přesahovat hmotnost 3 kg. V případě, že během jednoho úkonu je nakupováno více klientům, je každému úkon naúčtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

Běžné pochůzky: vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí na úřadech apod. na území města České Budějovice. Do doby provedení úkonu je započítána kromě cesty, také doba jednání, nebo čekání.

V rámci úkonu Vám také v případě Vaší hospitalizace přivezeme věci do nemocnice. V takovém případě si prosím připravte seznam věcí, které chcete donést. Věci ve Vašem bytě vyzvedávají vždy dva pracovníci. Do doby provedení úkonu je i v tomto případě započítána cesta a čas obou pracovníků.

Velký nákup: nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, týdenní nákup. Nakupovány jsou pouze předměty, které lze převést osobním automobilem.

- Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Poskytuje se dle Vašich požadavků v prádelně CSS. Prádlo můžete do prádelny odnést sami, nebo Vám prádlo odnese pracovník v sociálních službách. Je třeba mít sepsán seznam prádla, který dáváte do prádelny (popřípadě Vám seznam pomůže sepsat pracovník v sociálních službách). Prádlo, které dáváte do prádelny, musíte mít označené buď všíтым štítkem, nebo popsané fixem z vnitřní strany. Úkon praní prádla se provádí jen v rozsahu, který odpovídá Vaší osobní potřebě. Zvláštní požadavky (vynechání aviváže, škrobení) musí být připsány na seznam.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět. Dále doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět.

Zajišťuje se na území města České Budějovice. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem. Klienty nepřevážujeme.

Stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo připomínkami se můžete obrátit na jakéhokoliv pracovníka pečovatelské služby. Postupujte dle pokynů k vyřizování stížností, které Vám sociální pracovníce předává při podpisu smlouvy nebo je uveřejněn na webových stránkách zařízení.



Mgr. Jiří Tetour
ředitel