

Kritérium č: 2 IMOSH LK – garantovaná nabídka služeb pečovatelské služby Mareva z.s

Adresa: Na pískovně 657/24, Liberec 14, 46014

Vedoucí pečovatelské služby: Martina Škutinová, tel. 775 165 329

Web: www.lbmareva.cz

Provozní doba pečovatelské služby:

Služba u klientů je poskytována od pondělí- neděle 7:00-19:00 hod. Odpolední časy, víkendy a státní svátky jsou určeny pro osoby, které žijí samy a nemají možnost, aby jim péči zajistily osoby blízké. S předpokladem, že poskytnutí této péče může uživateli pomoci do té míry, aby nemusel využít pobytové zařízení. Forma služby - terénní, tzn. služba je poskytována v domácnosti klienta

Forma služby - terénní, tzn. služba je poskytována v domácnosti klienta

Poslání

Posláním pečovatelské služby je zajistit seniorům a osobám se zdravotním postižením a osobám s chronicky duševním onemocněním žít co nejdéle ve svém domácím prostředí na které jsou zvyklí, mají své soukromí, pocit bezpečí. Služba pečuje o klienty v jejich domácnostech na území města Liberce a jeho okolí, kde je dostupnost těchto služeb omezena. Snažíme se obnovovat a udržovat jejich sociální kontakty, které mají velký význam.

Cílová skupina

Okruh osob, kterým je pečovatelská služba poskytována:

- seniorům
- osobám se zdravotním postižením
- osobám s duševně chronickým onemocněním

Důvody pro neposkytnutí pečovatelské služby:

(dle §91, odst.3, zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platných předpisů)

- osobám, které nespadají do výše uvedené cílové skupiny.
- neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá.
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby.
- nejsou, nebo pominuly důvody pro poskytování služby.
- osobám, které žádají o poskytnutí sociální služby, kterým poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- neposkytujeme službu osobám, které nechtějí přistoupit na podmínky smlouvy o poskytování pečovatelské služby, osobám nerespektujícím pravidla poskytování služby (osoby pod vlivem alkoholu a drog, osoby agresivní a ohrožující sebe či okolí, osoby s neléčeným psychiatrickým onemocněním, osoby chovající se k pracovníkům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí, dále jestliže prostředí v jejich domácnosti ohrožuje zdraví či bezpečnost pracovníků a klient po opakovaném upozornění závady neodstraní atp.).

Vždy je však poskytnuto alespoň **bezplatné základní sociální poradenství** a nabídnuty kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb.

Cíle služby

Hlavním cílem služby je poskytovat kvalitní, finančně, časově i místně dostupnou službu, která podpoří samostatnost klienta, v maximální míře zachová jeho dosavadní způsob života a umožní tak klientovi co nejdelší setrvání v jeho přirozeném prostředí. Současně usilujeme o podporu přirozených sociálních kontaktů uživatele.

Hlavní principy služby

Při poskytování pečovatelské služby dbáme zejména na dodržování těchto zásad:

1. individualizace podpory – ke každému klientovi přistupujeme individuálně, vycházíme z jeho specifických potřeb, schopností, znalostí, osobních cílů
2. dodržování práv uživatelů – služba usiluje o maximální naplňování práv uživatelů a jejich oprávněných zájmů, je poskytována s ohledem na lidská práva a základní svobody všech zúčastněných osob, zachovává lidskou důstojnost
3. respektování volby uživatelů – služba zapojuje uživatele do spolurozhodování, podporuje uplatňování jejich vlastní vůle, klade důraz na jejich svobodnou volbu, akceptuje jejich názory a postoje
4. podpora rozvoje nezávislosti na službě – služba podporuje rozvoj samostatnosti a soběstačnosti uživatelů, aktivizuje, vede k převzetí zodpovědnosti za svůj vlastní život, poskytuje pouze takovou míru podpory, kterou uživatel nezbytně potřebuje

5. respektování důvěrnosti sdělení – bez souhlasu uživatele nejsou třetím osobám
6. podpora zachování přirozených sociálních vazeb a spolupráci s rodinou
rovnost přístupu – služba je určena pro všechny uživatele bez ohledu na rasu,
pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci služba je nezávislá na politických stranách a ideologiích, vychází z principů křesťanství a etických norem (tzn. je poskytována v duchu Etického kodexu)
7. služba je flexibilní – reagujeme na aktuální potřeby a požadavky uživatele
8. služba je komplexní – služba je poskytována v úzké spolupráci s ošetrovatelskou péčí a ve spolupráci s duchovní službou
9. pracovníci k uživatelům přistupují vždy vlídně, ochotně, přátelsky, s úctou, empatií, jednají trpělivě, vřele, srdečně, lidsky

Zahájení a průběh služby:

Zájemce o službu může kontaktovat pracovnice pečovatelské služby osobně nebo v zastoupení (např. rodinným příslušníkem) a to v kanceláři pečovatelské služby, telefonicky nebo emailem. Na základě žádosti o službu provede sociální pracovnice poskytovatele u zájemce o službu sociální šetření (tzn. v místě, kde bude poskytována péče), kde zájemce obdrží informace o službě a seznámí pracovníci poskytovatele se svými požadavky. Vždy se vychází z konkrétních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Jsou-li splněny předpoklady pro poskytování sociální služby a poskytovatel má v rámci kapacity služby možnost službu poskytnout okamžitě, je vyhotovena Smlouva o poskytnutí sociální služby- pečovatelská služba.

Sjednání smlouvy o poskytnutí sociální služby- pečovatelská služba

Služba je poskytována na základě uzavřené smlouvy mezi zájemcem o službu a poskytovatelem. Při sjednávání služby si klient služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem stanovuje své **individuální osobní cíle a časový rozsah poskytované péče**. Společně volí postup a způsob poskytování služeb, které mu umožní dosažení těchto osobních cílů. Při individuálním plánování klíčový pracovník společně s klientem zhodnotí průběh služby, naplňování osobního cíle klienta a provede plánování na další období.

Klient je povinen vyvíjet součinnost při individuálním plánování služby a spolupracovat při řešení své sociální situace. Postupy pro jednání se zájemcem o službu, pro sociální šetření, pro uzavírání smluv a individuální plánování jsou součástí zpracovaných metodik/standardů kvality soc.služeb- pečovatelské služby Mareva z.s.

Zajištění služby

Službu poskytneme v rozsahu (četnost, dny), který byl sjednán při uzavírání smlouvy, časové vymezení je upřesněno v souvisejícím individuálním plánu.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí klienta jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Úkony, které klient potřebuje zajistit vzhledem ke svojí sociálně nepříznivé situaci, včetně jejich četnosti, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány. Úkony, které ve smlouvě nejsou uvedeny, nesmí pečovatelka u klienta provádět. Taktéž nesmí pečovatelka nahrazovat činnost komerčně dostupných služeb (např. úklidové služby, zahradnické služby, atd.) v daném regionu (v rámci základního sociálního poradenství můžeme pomoci s vyhledáním příslušných kontaktů).

Přerušování a odhlášení služby

Přerušování služby (např. z důvodu hospitalizace) nebo odhlášení služby je třeba provést osobně nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby, viz kontakty na úvodní straně. Vždy nejméně jeden pracovní den předem do 14 hodin. Není-li toto učiněno a klient není přítomen v domácnosti ve smluvený čas, je mu do času péče započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient ve smluvenou dobu nebyl.

Stejně tak je postupováno v situaci, kdy pečovatelka přijede ve smluvený čas ke klientovi a ten jí oznámí, že péči nechce, aby odjela. I zde je klientovi započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient smluvenou péči odmítnul.

Změny v péči

Požádá-li klient změnu při poskytování péče (např. změna času, rozsahu, změna úkonu, atd.), je třeba osobně nebo telefonicky dohodnout s vedením pečovatelské služby, viz kontakty na úvodní straně. V rámci posunu času či délky služby je sjednáno v individuálním plánu, umožní-li to kapacita služby. Jedná-li se o požadavek trvalé změny v péči (např. navýšení úkonů, atd.), dochází k vyhotovení Dodatku smlouvy o poskytování sociální služby- pečovatelská péče.

Ukončení poskytování služby

1. Smluvní vztah založený touto smlouvou může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, dále úmrtím uživatele nebo zánikem poskytovatele.

2. Tuto smlouvu je oprávněn vypovědět:

a) uživatel:

I. bez udání důvodu

b) poskytovatel:

I. pokud uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy

II. jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel pečovatelské služby Mareva z.s. ze dne 1.1.2023, dále jestliže se uživatel chová k pracovníkovi poskytovatele způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

III. jestliže uživatel nevyužívá rozsah činnosti pečovatelské služby po dobu delší než jsou dva měsíce (výjimkou je hospitalizace ve zdravotnickém zařízení). Zde je ukončeno po 4 nevyužitých měsících služby.

IV. při odchodu klienta do ústavní péče

V. pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje

VI. pokud je uživatel v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc, tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícího, v tomto případě je klientovi zaslána první písemná výzva k uhrazení, nedojde-li k úhradě, je druhá výzva zasílána po ukončení 14 kalendářních dnů po první výzvě. Není-li ani druhá výzva o úhradu akceptována a nedojde k úhradě do konce daného měsíce, dochází k vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.

Vedení dokumentace

V souvislosti s poskytováním služby je vedena u každého klienta náležitá dokumentace, která je uložena a archivována. Každý z klientů nebo jeho zákonný zástupce má právo kdykoliv do své dokumentace nahlédnout. Jiné osoby mohou nahlížet do spisu uživatele pouze s výslovným souhlasem uživatele. Výjimkou jsou orgány činné v trestním řízení, při podezření spáchání trestného činu na uživateli služby či na pracovníkovi služby v souvislosti s poskytováním péče u daného uživatele. Poskytovatel zajišťuje důslednou ochranu osobních údajů klienta, tzn. veškeré údaje osobního charakteru zůstanou důvěrné a přístupné pouze omezenému počtu okruhu oprávněných osob. Všichni pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí. Veškeré osobní a citlivé údaje budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

Klient v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, byl o zpracování osobních a citlivých údajů řádně informován, a udělil pečovatelské službě Mareva z.s. souhlas ke zpracování osobních a citlivých údajů pro účely poskytování pečovatelské služby, a to až do doby archivace a skartace dokumentace. Jedná se o údaje v následujícím rozsahu: osobní údaje uvedené v Záznamu o sociálním šetření, ve Smlouvě o poskytování sociální služby- pečovatelské péče, informace o sociální situaci, citlivé údaje pouze v rozsahu nezbytných informací o zdravotním stavu. Klient byl poučen o tom, že svůj souhlas může kdykoliv odvolat a má právo kdykoliv nahlédnout do své dokumentace vedené poskytovatelem.

Provádění pečovatelských úkonů

Pečovatelská služba je poskytována profesionálními pracovníky, kteří splňují kvalifikační předpoklady dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Jednotlivé úkony provádí pracovníci pouze pro osobu, s níž je péče sjednaná a v rozsahu sjednané péče. Služba směřuje k udržení standardu životních návyků klienta, nepracuje na úrovni jiných profesních služeb (úklid, údržba...).

Služba podporuje klienta služby k maximální možné soběstačnosti. Pokud je klient při jednotlivých činnostech schopen využít svých zachovalých schopností a provést úkon svépomocí, je mu pracovník při těchto úkonech pouze nápomocen (pracovník dohlíží na správné provedení, příp. klientovi při úkonu pomáhá). Samotné provádění úkonu pracovníkem bude realizováno tehdy, kdy klient vyžaduje plnou pomoc a podporu druhé osoby při zabezpečení většiny základních úkonů sebeobsluhy a soběstačnosti. V rámci možností pečovatelské služby může klient měnit požadavky na rozsah úkonů dle aktuální potřeby. Zaznamenává se do individuálního plánu klienta.

Vzhledem k charakteru služby není možné garantovat klientovi přítomnost/péči jediné pečovatelky. Pečovatelky se u klientů prakticky nestřídají jelikož se nám osvědčilo působení jedné stále pečovatelky u klienta, zástupy v době nemoci, dovolené jsou pak zajištěny jinou pečovatelkou.

Všechny úkony provádí pracovníci v souladu s předpisy BOZP. Nejsou-li pro poskytnutí úkonu vytvořeny vhodné podmínky (tzn. může být ohrožena bezpečnost klienta, pečovatelky nebo někoho jiného), pracovnice jej může odmítnout.

1) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu (od rodiny, od dodavatele) jako je ohřátí jídla, mletí nebo krájení, servírování jídla na talíř, podání jídla klientovi, příp. fyzické podání pokrmu klientovi (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám), podání nápojů, dohled nad dostatečným příjmem tekutin klientovi. Úklid stolu a nádobí po jídle.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Příprava oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání speciálních pomůcek (protéz, kýlních pásů, korzetů, ortéz atd.), úklid svlečeného oblečení či pomůcky.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Doprovod klienta po bytě, v domě a prostorách spojených s domem (např. dvorek) formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře, odstraňuje případné překážky). Součástí úkonu je nácvik chůze vč. nácviku za použití kompenzačních pomůcek (berlí, chodítek, francouzských holí atd.), dále pomoc a podpora při pohybu na vozíku, či jiných speciálních zařízeních určených pro pohyb.

Součástí úkonu je také polohování klienta na lůžku, posazování na lůžku, vstávání z židle, atd. Vždy lze dělat pouze v tom rozsahu, který klienta neohrožuje a který je fyzicky zvládnutelný pro pečovatelku. Vzhledem k váze klienta (a chybějícím pomůckám na zvedání) nebo nedostatku prostoru kolem lůžka, může pečovatelka s ohledem na bezpečnost klienta i svoji, odmítnout tento úkon provést.

U imobilních klientů, kde se zajišťuje péče pouze na lůžku, je základním předpokladem polohovací lůžko.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon zahrnuje asistenci při přesunech s pomocí či bez pomoci dalších pomůcek.

U částečně mobilního klienta – přistavení vozíku, pomoc klientovi při zvedání se z lůžka/vozíku, přidržení klienta při přesedání na vozík.

U plně imobilního klienta – úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

Po pečovatelce nelze požadovat, aby bez příslušných pomůcek přesouvala zcela imobilního klienta a přesouvala celou jeho váhu. Dochází tak k ohrožení bezpečnosti klienta i pečovatelky. Nerespektuje-li toto klient, může toto být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče- s ohledem na bezpečnost při poskytování péče.

2) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkony osobní hygieny se rozumí např. mytí rukou, obličej, péče o dutinu ústní (čištění zubů či zubní protézky atd.), intimní hygiena, celková koupel či sprchování a péči o kůži (ošetření pokožky těla ochranným či kosmetickým krémem, promasírování pokožky atd.). U inkontinentních klientů úkon představuje rovněž výměnu inkontinentních pomůcek.

Pozn.: Celková koupel či sprchování - tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování klienta za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka- pouze v případě, že to umožní kapacita služby). Jsou použity klientovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky atd. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout. Toto pečovatelka nahlásí vedení služby a nedojde-li ze strany uživatele k nápravě, může dojít s ohledem na BOZP k ukončení služby ze strany poskytovatele. U zcela imobilních klientů lze provádět úkony hygieny přímo na lůžku s využitím vhodných pomůcek (lavor, žínky, ručníky, podložky, atd.)

Součástí tohoto úkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání klienta, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu- vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů, příp. zastřížení vlasů za použití vlastních prostředků klienta (nůžky, strojek, jednorázové žiletkové strojky). Vycházíme z individuálního plánu klienta a neděláme to, co si klient nepřeje (např. nechce fénovat vlasy). Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její nebo klientův život nebo zdraví.

Pečovatelka nebarví vlasy a neposkytuje profesionální kadeřnické úkony.

Péče o vousy- holení a zastřížení vousů v oblasti obličej a brady. Nepracujeme s břitvami a jednotlivě balenými planžetami žiletek bez uchycení.

Základní péče o nehty zahrnuje ostríhání a zapilování přerostlých nehtů nástroji klienta. Vyčistění špíny za nehty. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře). Např. u nehtů zarostlých, u klientů s cukrovkou nebo u klientů, kteří mají léky na ředění krve.

Pomoc při použití WC

Touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření/očištění po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, oblečení čistého prádla a kalhot. V případě ušpinění oblečení se pomůže svléknout špinavé (může se namočit nebo dát do špinavého prádla, u klientů, kteří žijí sami, je možné dát vyprat do pračky) a klientovi se pomůže obléknout čisté. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích. Klient/jeho rodina je povinen zajistit desinfekční prostředky na wc a případně další potřebné pomůcky. Součástí úkonu může být natření intimních partií, zpravidla jako prevence opruzenin.

3) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pracovnice mu asistuje a pomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá (pomoc při přípravě studeného jídla z hotových pokrmů, např. namazání chleba, ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel), příp. úkon provede sama (pokud není klient pro svůj zdravotní stav schopen se na úkonu podílet). Úkon zahrnuje pouze pomoc při přípravě jídla bez následného podání.

Příprava a podání jídla a pití

Pracovnice sama chystá (připravuje, vaří jednoduché jídlo) jídlo z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Součástí úkonu je naservírování a podání jídla klientovi, včetně podání fyzického (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám). Následně i umístění jídla v dosahu klienta na dobu, kdy už pečovatelka není v domácnosti. Pečovatelka upozorňuje i na nevhodnost jídla (např. prošlé, plesnivé, atd.). Vyžaduje-li příprava použití spotřebičů, tak se pracuje dle pokynů klienta.

4) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který užívá klient, nikoliv v prostorách dalšího uživatele bytu či domu. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu, vyklepání rohožek, úklid prádla do

skříně, umytí, utření a úklid nádobí, umytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky, omytí dvířek kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, vytření lednice, převlékání ložního prádla, praní osobního nebo ložního prádla. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata, atd.) neprovádí se úklid společně užívaných prostor (wc, koupelna).

Při provádění běžného úklidu používá pracovník úklidové prostředky a elektrospotřebiče klienta (za použití vlastních ochranných prostředků).

Myje-li se u klienta nádobí, tak pouze po klientovi, ne po dalších členech domácnosti. Pozn. k praní prádla – prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků, které odpovídají bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pro praní lze akceptovat jen automatickou pračku. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla (případně vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla a uložení prádla do skříně.

Běžným úklidem není odstraňování pavučin, vytírání v místech nedostupných za nábytkem, přesouvání těžkého nábytku, utírání prachu na skříních, lustrech, mytí oken, atd.

Taktéž běžným úklidem není mytí a údržba kompenzačních pomůcek (např. WC křeslo), toto pečovatelka umývá a vyplachuje pouze v případě použití při péči, či použitím bezprostředně před péčí. Průběžnou údržbu je povinna zajistit rodina. Tento úkon je doplňkem péče o klienta a nenahrazuje komerční úklidovou službu. Pokud uživatel požaduje pouze tento úkon, je odkázán na komerční službu.

Údržba domácích spotřebičů

Jedná se o základní péči o domácí spotřebiče – setření nečistot vlhkým hadrem a saponátem ze sporáku, varné desky, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, dále odstranění vodního kamene z varné konvice, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači apod. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta a mohou s poškozeným odmítnout pracovat. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta na stav věci proveden zápis do listu „Mimořádné události“. Tento úkon je prováděn pouze u klientů, kteří žijí sami nebo v páru, kdy ani druhý z partnerů není schopen vzhledem ke zdravotním omezením toto zajistit.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Úkon se poskytuje pouze klientům využívajícím úkon Běžný úklid. Úkon obsahuje pomoc při zajištění rozsáhlejších úklidových prací v domácnosti klienta: mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, světel. Nezahrnuje úklid společných prostor a úklid po malování.

Úkon klient hlásí s předstihem (alespoň dvacet pracovních dnů předem). Pokud klient nepožaduje úkon Běžný úklid a má zájem o velký úklid domácnosti, jsou mu předány kontakty na komerční firmy zajišťující tuto činnost.

Tento úkon není poskytován v domácnostech, kde žijí další osoby, které tento úkon mohou zajistit.

Donáška vody

Tento úkon je poskytován v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Jedná se o donášku vody z nejbližšího náhradního zdroje (cisterna). Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg, s dostupností zdroje do 200m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody (pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC) odpovídající obvyklé denní spotřebě klienta (max. 20 litrů). Při větší vzdálenosti ke zdroji zajistí pečovatelka nákup balené vody v obchodě- hradí si klient.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta (nikoli skládání uhlí a sekání dříví), přípravu třísek, dále zatopení a přiložení do kamen po dobu přítomnosti pečovatelky. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako úkon Běžný úklid. Tento úkon je zajišťován pouze tam, kde jsou kamna/krb jediným zdrojem vytápění. Je-li zavedeno ústředí vytápění, tak se topení v kamnech při péči nedělá.

Běžné nákupy a pochůzky

Pochůzkou se rozumí vyřízení záležitostí např. u lékaře, na poště, na úřadě, v lékárně apod.

Běžným nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Běžný nákup nesmí přesáhnout 10 kg hmotnosti. Do doby provedení úkonů je započítána cesta ke klientovi za účelem zjištění požadavků (sepsání nákupu, převzetí soupisu položek...) a převzetí finanční hotovosti, cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací, předání nákupu (nebo záležitosti, kterou pracovník vyřizoval v rámci pochůzky) a vyúčtování. Do doby pro zajištění nákupu je započítána i doba, kdy klient diktuje seznam pracovníkovi služby po telefonu. Nákup se vždy zajišťuje v nejbližším obchodě k místu bydliště klienta.

Pracovník si před provedením nákupu či pochůzky vyjasní s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny (není-li to zřejmé z předchozích nákupů či pochůzek). Proti podpisu klienta a pečovatelky převezme pečovatelka od klienta zálohu, kterou mu po návratu z obchodu vyúčtuje proti stvrzence z obchodu. Pracovník a klient stvrdí podpisem správné vyúčtování v sešitě pracovníka.

Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.

Pracovník může odmítnout nákup většího množství alkoholu.

Způsob zajišťování nákupů a pochůzek (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

Úkon klient pečovatelce hlásí s předstihem (alespoň jeden pracovní den předem, a to do 14. hod.).

Součástí tohoto úkonu je, u klientů, kterým je zajišťován dovoz oběda a současně je jim zprostředkována úhrada v jídelně, půl hodina za měsíc, na zajištění těchto úkonů pro dodavatele obědů.

Velký nákup

Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 15 kg, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti klienta. Vyžaduje-li klient nákup z jiného než uvedeného obchodu, je k úkonu nákup ještě započten úkon pochůzka v rozsahu skutečné doby, která byla nutná k provedení služby.

Předpokládanou finanční hotovost je klient povinen předat pečovatelce předem.

Pracovník si napíše do sešitu částku, kterou od klienta obdržel, a oba se pod tento údaj podepíší. Pečovatelka po provedeném úkonu předloží klientovi účetní doklad a vyúčtuje peníze. Pracovník a klient stvrdí podpisem správné vyúčtování v sešitě pracovníka.

Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.

Způsob zajišťování velkých nákupů (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

Úkon klient pečovatelce hlásí s předstihem (alespoň tři pracovní dny předem, a to do 14. hod.).

Je-li v lokalitě dostupná komerční služba/poskytovatel, je zájemce odkázán na využití těchto služeb. Velké nákupy se zajišťují pouze osobám, které žijí samy, není v lokalitě dostupnost komerčních služeb a nákup nemohou prokazatelně zajistit blízké osoby.

5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět, doprovod klienta na procházku. Doprovod poskytujeme v regionu, kde je místní působnost Pečovatelské služby (Liberec a přilehlé obce).

Úkon musí být klientem hlášen s předstihem (alespoň tři pracovní dny předem). A může být poskytnut pouze umožní-li to kapacita služby.

Úhrada za poskytnutí služby

Za poskytnutou péči (resp. provedené úkony) daného měsíce je klient povinen zaplatit. Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souvislosti s novelou vyhlášky č. 505/2006 Sb., s platností od 1.1.2023. Změna úhrady za poskytovanou službu bude po souhlasu klienta jím podepsána v dodatku smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

méně než 80h/měsíčně 155,-Kč/hod. / více než 80h/měsíčně 135Kč/hod.

Platbu je možné zvolit převodem z účtu nebo v hotovosti- způsob úhrady je specifikován smluvně. Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady za předchozí kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, se splatností 5 pracovních dnů.

Na úhradu pečovatelské služby může být využit příspěvek na péči (je-li klient jeho příjemcem). Ale není podmínkou služby, že musí mít klient přiznán příspěvek na péči.

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohl být ohrožen na zdraví nebo na životě, a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost.

V případě, že dojde k **onemocnění většiny pracovníků služby**, bude poskytování služby redukováno. O této změně bude klient informován osobně nebo telefonicky pracovníky služby.

Služba garantuje poskytování péče dle individuálních potřeb 365 dní v roce od 7:00-19:00h. V případě nemoci pracovníka přímé péče – zástup zajištěn.

Služba poskytuje časový rozsah dle potřeb klienta na základě provedení sociálního šetření před začátkem poskytování služby a garantované složené kapacity přímého výkonu služby.

Práva a povinnosti účastníků smlouvy

Práva klienta:

- právo na ochranu osobních údajů – klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje poskytovatel vyžaduje, jak s nimi dále pracuje
- právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena
- právo měnit rozsah a četnost úkonů (umožní-li to kapacita a možnosti služby)
- právo zrušit plánovanou návštěvu
- právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů
- právo být předem seznámen se změnami cen služby
- právo na podání stížnosti
- právo na své rozhodnutí a na přiměřené riziko
- právo na individuální přístup - ke každému klientovi přistupujeme individuálně, k čemuž slouží především individuální plán, vytvořený pro každého klienta na základě jeho přání a potřeb
- právo na dostatečné a srozumitelné informace, které se týkají služby, právo na poskytování kvalitní služby klientovi, právo na důstojné zacházení, na ochranu soukromí a intimity, právo na svobodu vyznání a názorů

Klient je povinen:

- informovat pracovníky o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby
- umožnit pracovníkovi ve smluvený čas vstup do své domácnosti a zajistit podmínky potřebné pro bezpečný výkon služby; pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, užívá pracovník klíče poskytnuté klientem na základě Protokolu o předání klíčů
- řádně platit úhradu za úkony pečovatelské služby
- nepožadovat po pracovníkovi práci nad rámec sjednaných úkonů
- přizpůsobit podmínky poskytování služby (aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníků)

Poskytovatel má tyto práva a povinnosti:

- povinnost se při poskytování služby řídit platnými standardy poskytování sociálních služeb
- povinnost provádět službu v nasmlouvané četnosti a v čase, který si s klientem domluvil, příp. ve výjimečných případech, pokud by nemohl zajistit službu, neprodleně informovat klienta (změna rozsahu či času poskytování služby)
- povinnost vystavit v daném termínu vyúčtování za poskytování služby a doručit jej klientovi, dále vystavit příjmový pokladní doklad při placení služby v hotovosti
- právo informovat kontaktní osobu klienta v případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá a projednat s ní další postup; je oprávněn poskytnout kontaktní

osobě základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb u klienta nebo informovat ho v případě, kdy hrozí újma na zdraví nebo životě klienta nebo jiných osob

- právo vypovědět smlouvu klientovi, jestliže porušuje povinnosti dané smlouvou nebo Vnitřními pravidly

Poučení klienta o možnosti podat na poskytovanou službu stížnost či připomínku
Pracovníci pečovatelské služby pokládají podněty, připomínky a stížnosti klientů za důležitý prostředek vzájemné komunikace, jež přináší potřebnou zpětnou vazbu, která pak slouží ke zkvalitnění služeb. Dbáme na to, aby klient, který podá stížnost, nebyl vystaven žádné újmě v kvalitě poskytování služby.

Podat stížnost může klient služby, jeho rodinný příslušník nebo jiná osoba pověřená klientem služby či instituce zabývající se ochranou lidských práv (příp. i osoba, kterou klient nepověřil, ale která jedná v jeho zájmu).

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Zaměstnanci jsou seznámeni s postupy podání a vyřizování stížností.

Rozlišení pojmů:

- **Podnět** – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- **Připomínka** – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- **Stížnost** – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).

V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy apod.) bude klientům doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.)

Střety zájmů – Pravidla jak postupovat:

Pracovníci pečovatelské služby jsou si vědomi, že svými postoji vůči klientům významně ovlivňují chování a pohodu uživatele. Proto se vědomě snaží předcházet situacím, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů.

Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky pečovatelské služby a klientem a jejich řešení:

SITUACE: Pracovník pečovatelské služby má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než klient, případně klient domluvenou službu odmítá. Klient vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka pečovatelské služby časově, pracně, odborně.

ŘEŠENÍ: Pracovník pečovatelské služby respektuje volbu a vůli klienta (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny, žádány a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí klientovi rozšíření služeb nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky klienta.

SITUACE: Uživatel se k pracovníkům pečovatelské služby chová vulgárně, hrubě, nevhodně, agresivně.

ŘEŠENÍ: Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Upozorní klienta, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Městskou policii Liberec. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, Pracovník urychleně opustí domácnost klienta a službu neposkytne. Vedoucí pečovatelské služby navštíví klienta den po té, uživatele upozorní na dodržování Vnitřních pravidel a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy. O celém případě je kontaktována osoba blízká, které je uvedena ve spisu klienta. O této skutečnosti je sepsán zápis.

SITUACE: Pracovník poskytující služby je vůči uživateli podjatý. Klient je rodinný příslušník pracovníka pečovatelské služby případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem pečovatelské služby.

ŘEŠENÍ: Pracovník pečovatelské služby vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah k uživateli vedoucímu PS, případně sociálnímu pracovníkovi. Vedoucí PS bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude vedoucí PS situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele převede jinému pracovníkovi pečovatelské služby.

SITUACE: Klient si stěžuje na pracovníka PS a má obavy z následků.

ŘEŠENÍ: Klienti i pracovníci PS jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě. Pracovníci PS jsou srozuměni s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, podávajících stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

SITUACE: Pracovník pečovatelské služby si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.

ŘEŠENÍ: Při podezření na trestní čin má každý pracovník pečovatelské služby ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

SITUACE: Odlišné názory na poskytování úkonů. V případě, že klient a jeho blízcí mají rozdílné názory na poskytování úkonů (např. Klient vyžaduje určité úkony, jeho blízcí se domnívají, že je to nedostatečné/nadbytečné ...)

ŘEŠENÍ: Pracovníci pečovatelské služby se řídí přáním klienta a respektují pouze jeho volbu. O celé události je informován vedoucí pracovník a sociální pracovník pečovatelské služby.

Podávání stížnosti:

- Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou).

Telefonicky:

- +420 775 165 329

Písemně podanou stížnost lze doručit:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- prostřednictvím pošty na adresu Na pískovně 657/24, Liberec 14, 46014
- e-mailem na adresu: lbmareva@seznam.cz
- prostřednictvím datové schránky: 6hyndcb

Termíny vyřizování stížností:

Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti.

Na koho se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- Krajský úřad libereckého kraje odbor sociálních věcí