

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Prosíme Vás o **seznámení** s pravidly poskytování pečovatelské služby, jejichž dodržováním budete přispívat k bezproblémovému fungování služby a vzájemné spolupráci.

Nedodržováním níže uvedených pravidel může dojít k **ukončení smlouvy** ze strany poskytovatele.



**Pečovatelská služba Seniorcentrum Opava p.o.**  
**Rolnická 1550/24, Opava – Kateřinky**

Pečovatelská služba je **terénní sociální služba**, která poskytuje pomoc a **podporu** osobám se **sníženou soběstačností** z důvodu věku, chronického onemocnění, tělesného nebo zdravotního postižení v přirozeném prostředí klientů. Služba je cíleně zaměřená na **pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb**, o které se klient již z výše uvedených důvodů nemůže sám postarat nebo je vykonávat.

Pečovatelská služba **nenahrazuje** celodenní ošetrovatelskou péči, která by byla klientovi poskytována např. v domovech pro seniory.

Rozsah **základních** a **fakultativních** činností pečovatelské služby je uveden v **Ceníku pečovatelské služby**.

Jiné úkony, které nejsou uvedeny v Ceníku, **nejsou** pečovatelskou službou poskytovány.



## Kdo je Vám k dispozici

**Sekretariát ředitele:** 553 730 060

**Vedoucí služby (sociální pracovníce):** Mgr. Karolina Veselá, tel: 553 730 056;  
774 470 650 (PO-PÁ 8:00 – 15:00)

**Pracovnice přímé péče** (pečovatelky)

**Pracovníci rozvozu obědů:** 720 846 500 (kontakt pro nové žádosti o dovážku obědů, ukončení dovážky obědů, přihlášení a odhlášení obědů).

**Vedoucí služby** řídí **činnost** všech pracovníc a zajišťuje **správné fungování provozu**. **Přijímá** Vaše připomínky, stížnosti. **Zabývá se kvalitou** našich služeb.

**Sociální pracovníce** zpracovává Vaše dokumenty, koordinuje služby u jednotlivých klientů, **jedná** s příslušnými úřady, **poskytuje sociální poradenství**, zpracovává **vyúčtování**.

**Pečovatelky** jsou Vám k dispozici denně od **7:00 – 19:00**. Pečovatelky Vám poskytují **péči a pomoc** ve všech **základních** oblastech sebeobsluhy (např. podávání stravy, pomoc při hygieně, pomoc při přemístění, doprovod apod.). Zároveň Vás **podporují** v **upevňování** toho, co zvládáte samostatně.

Pečovatelky jsou rovněž **klíčovými** pracovnícemi. Spolu s klientem **individuálně plánují** průběh služby.



## Návštěva pečovatelky za účelem poskytnutí péče

Prioritně jsou vždy zajišťovány **základní životní potřeby** (podání jídla a pití, osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity služby.

O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je služba poskytována se zaměřením pouze na **základní životní potřeby**, a to klientům, kteří službu využívají **denně**.

Péči u klienta zajišťuje **jedna pracovníce** vyjma situací, kdy je zaškolována pracovníce nová.

Poskytování smlouveného úkonu ve dvou pečovatelkách je nutno **předem konzultovat** s vedoucí služby.

Pokud smlouvený úkon nelze vykonávat jednou pečovatelkou (ochrana zdraví pracovníků a jejich bezpečnost při práci) a služba nemůže z kapacitních důvodů úkon ve dvou pečovatelkách zajistit, nemusí k uzavření smlouvy dojít nebo může dojít k **ukončení služby**.

Péči u jednotlivých klientů není možné, z provozních důvodů, zajistit **stále (pouze) stejnou pečovatelkou**.

Pokud klient **odmítá** zajištění úkonu **konkrétní pečovatelkou**, může být služba nadále poskytována, avšak s **omezením** (např. neposkytnutí úkonů v době, kdy je pečovatelka na směně sama) nebo bude služba **ukončena** (službu nelze z kapacitních důvodů zajistit jinak).

Péči u jednotlivých klientů **není možné nastavit v přesný čas**, ale pouze v níže uvedených časových blocích:

<b>Všední dny</b>	<b>Sobota, neděle, svátek</b>
7:00 – 9:00	7:00 – 9:00
9:00 – 13:00	9:00 – 13:00
13:00 – 15:00	---
15:00 – 19:00	15:00 – 19:00

Péče u klientů probíhá v konkrétní, předem stanovený čas (časový blok). Není tedy možné poskytnout službu **tzv. „na zavolání“**.

Pečovatelská služba **nenahrazuje komerční** (např. stěhovací, úklidové) **služby** a **nesupluje** krátkodobá uzavření využívaných služeb (např. přetížení ostatních pečovatelských služeb, zavření školních jídelen v období prázdnin).

## **Povinnosti klientů**

Klient je vždy povinen zajistit **vhodné prostředí** a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovníků (podmínky eliminující riziko vzniku a šíření infekcí, zajištění dostatečného větrání před výkonem péče a absence kouření v době jejího poskytování).

V případě snížené soběstačnosti klienta je třeba zajistit **odpovídající pomůcky a prostředky** (polohovací lůžko přístupné ze tří stran – dvě boční, jedna čelní; WC křeslo aj.); upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně s ohledem na klienta i pracovníka PS.

Provádění osobní hygieny na klasických postelích či váledech je z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků **nemožné**, a bez polohovací postele **nebude úkon prováděn**.

Přesun imobilního klienta je možný provádět pouze za použití **zvedacího systému**. S funkcí kompenzačních pomůcek (např. zvedací systém, mobilní vana aj.) musí být pracovnice služby **seznámeny ze strany klienta, jeho rodiny**.

V případě **infekčního onemocnění** je povinen si klient, na své vlastní náklady, zajistit **prostředky bránící jeho přenosu**.

O této skutečnosti musí být služba **bezprostředně informovaná**.

Klient nesmí kouřit v přítomnosti pečovatelky. Pokud tomu tak je, pečovatelka má právo odejít bez výkonu nasmlouvaných úkonů.

Klient taktéž dbá na to, aby byl prostor během přítomnosti pečovatelky větraný.

Klient je **povinen** zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a **zabezpečit** domácí zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebude služba poskytována.

Dle typu úkonu je klient povinen zabezpečit např.:

*Pomoc při úkonech osobní hygieny:* dostatečné množství suchých ručníků, vlastních mycích přípravků a dalších potřebných produktů, inkontinenční pomůcky, čisté oblečení;

*Pomoc při přípravě jídla a pití:* dostatečné množství potravin a tekutin, fungující domácí spotřebiče (nové či revidované) určené k přípravě nebo ohřevu stravy;

*Běžný úklid a údržba domácnosti:* dostatečné množství mycích prostředků a náčiní potřebné k úklidu (fungující a bezpečné elektrické prostředky – např. vysavač);

*Praní a žehlení osobního a ložního prádla v budově Seniorcentra):* barevně sjednocené prádlo předává klient v tašce/pytli s písemným soupisem věcí. Z kapes jsou odstraněny např. kovové předměty, papírové kapesníky, apod.

*Běžný nákup a pochůzky, Velký nákup:* dostatečnou finanční hotovost. **Nejsou přijímány platební karty k úhradě nákupu.**

Čas poskytnutého úkonu je pečovatelkami zapsán do **výkazu** konkrétního klienta, který je **podkladem** pro vyúčtování.

Nejkratší doba úkonu pečovatelské služby činí **15 minut**. Dále se péče zaokrouhluje po **5-minutách**.

V případě, že klient **neodebral** péči sjednanou ve Smlouvě, **neuvědomil** poskytovatele o odhlášení služby a pracovník **navštívil** domácnost za účelem poskytnutí péče, bude klientovi účtována částka za **tzv. neodhlášený úkon** (viz Ceník). Neplatí v případě hospitalizace klienta.

V případě, že klient odmítne jeden ze smluvených úkonů průměrně trvajících 30 a více minut a neodhlásil jej alespoň 48 hodin předem, bude mu tento čas započítán.

*Příklad: p. Novák má v úterý odpoledne nasmlouvaný úklid (30 minut), nákup (30 minut) a koupel (30 minut). Koupel však neodhlásí předem a odmítne ji. Bude mu těchto 30 minut přesto započítáno.*

Pokud dojde k dlouhodobému přerušení poskytování služby, např. z důvodu hospitalizace, nebude poskytovatel garantovat obnovení poskytování služeb ve stejném čase a rozsahu, jako byly poskytovány v době před přerušením.

Dlouhodobým přerušením poskytování služby je myšleno přerušení delší než **2 měsíce**.

**Klient je povinen zajistit pečovatelkám návleky na boty (jednorázové, látkové či z jiného materiálu).**

**Ostatní ochranné pomůcky jsou zajištěny pečovatelskou službou.**

## Práva pracovníc přímé péče

Pracovnice má právo odmítnout úkon, ke kterému se necítí **dostatečně kompetentní**.

Pracovnice má právo odmítnout **výkon nenasmlouvaného úkonu**.

Pracovnice má právo odmítnout provedení úkonu, je-li **ohrožen její život, zdraví** nebo **průběh výkonu služby** (např. není zajištěna polohovací postel, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovnici, absence prostředků bránící přenosu infekčního onemocnění ze strany klienta) nebo není ve fyzických možnostech pracovnice úkon provést (přesun klienta).

Pracovnice má právo **změnit čas** poskytnutí péče klientovi v případě **nenadálé situace** (např. zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní komplikace, pracovní úraz apod.).



## Monitorování pracovníc během výkonu péče

Pokud je v bytě klienta instalována kamera, je nutné o této skutečnosti informovat sociální pracovníci či vedoucí služby.

Do 8 dnů od instalace kamery je nutné doložit písemně:

- identifikaci provozovatele kamery;
- identifikaci správce;
- umístění monitorovacího zařízení;
- zaměření a rozsah zaměření monitorovacího zařízení;
- účel zpracování;
- popis kategorií subjektů údajů;
- doba uchovávání záznamů.

Provozovatel kamery je povinen:

- řádně označit prostory, které jsou zabírány monitorovacím zařízením;
- opatřit souhlas monitorovaných osob (monitorovací zařízení se záznamem).



## Donáška nebo dovoz obědů

Donáška nebo dovoz obědů probíhá **denně** (s výjimkou některých svátečních dnů) a je určena pro osoby od 25 – 64 let s tělesným a zdravotním postižením a seniorům od 65 let žijící na území města Opavy.

Strava je donášena/dovážena z kuchyně Seniorcentra Opava p.o. v jídlonosičích klienta nebo v termonádobách zapůjčených Seniorcentrem. Výpůjčka je **zpoplatněna** (viz Ceník).

Obědy jsou rozváženy pracovníky Seniorcentra osobním automobilem v čase od **10:00 – 13:00 hod.** (nutno počítat s prodloužením doby rozvozu při personálním nebo dopravním omezení).

Po dobu využívání dovozu/donášky obědu může být klientovi zapůjčena **sada jídlonosičů**, příležitostně **misek** (kompoty, saláty). Klient **odpovídá** za jejich **čistotu** a **bezvadný stav**. Nerezové misky nosiče **nejsou určeny** k ohřevu na sporáku či v mikrovlnné troubě.

Klient **vrací vždy všechny komponenty jídlonosiče či misky**. Předání a vrácení misek je **evidováno**.

**V případě přerušení na dobu delší než 14 dní či ukončení donášky/dovážky je klient povinen zajistit vrácení jídlonosiče pečovatelské službě, a to do 3 dnů od přerušení/ukončení.**

Obědy je možné přihlásit/odhlásit do **10:00 hod. předchozího dne**.

Obědy na **pátek, sobotu, neděli a pondělí** je nutné nahlásit do **pátku 10:00 hod.** Pokud klient oběd neodhlásil v určené době předem, bude mu oběd vč. donášky/dovážky **úctován**.

Obědy **nelze odebírat** o víkendových dnech, pokud nejsou klientem odebírány každý **všední den**.

**Obědy ve svátcích, připadající na všední dny jsou rozváženy pouze klientům odebírajícím obědy DENNĚ.**

**V případě volné kapacity, je možné si oběd přiojednat, a to dle domluvy.**

Frekvenci obědů mezi vánočními svátky (27. 12. - 31. 12.) můžete měnit pouze **do 15. dne v měsíci prosinec**. Toto opatření je nutné z důvodu **zásobování potravinami** mezi vánočními svátky.

Kuchyně Seniorcentra je uzavřena **24., 25., 26. 12; na Nový rok 1.1.; na Velký pátek a Velikonoční pondělí**. V těchto dnech nebude docházet k rozvážce obědů.



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

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze **klient** nebo **opatrovník určený soudem** (po předložení rozsudku soudu a listiny opatrovníka).

Pokud je klientovi stanoven opatrovník v průběhu služby, je třeba o této skutečnosti **informovat** pečovatelskou službu, **do 8 dnů doložit** soudní rozhodnutí/listinu opatrovníka a sepsat **Dodatek ke smlouvě**.

Pokud **není klient schopen podpisu** (špatný zdravotní stav), avšak nemá stanoveného opatrovníka, je na základě **potvrzení ošetřujícího lékaře** stanoven **opatrovník** pro dobu poskytování pečovatelské služby.

Ustanovený opatrovník **podepisuje pouze dokumenty, které souvisí s poskytováním pečovatelské služby** (smlouva, její dodatky, ukončení smlouvy).

Ustanovení **nenahrazuje** omezení způsobilosti k právním úkonům a ustanovení opatrovníka soudem.

Úkony pečovatelské služby jsou měněny formou **Dodatku ke smlouvě**.

O změnách v Ceníku či Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby jsou klienti s dostatečným předstihem **písemně informováni proti podpisu**.



### **Dokumentace klienta související s poskytováním služby**

V kanceláři vedoucí služby je uložena **osobní složka** klienta, která obsahuje smlouvu vč. příloh a další formální spisy související s osobou klienta.

Obsah složky není přístupný jiným osobám.



V denní místnosti pečovatelek je uložena složka **individuálního plánování**. Obsahem složky je popis pomoci a podpory pečovatelek u Vás – **individuální plán péče**.



### **Vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby**

Vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby a obědy **probíhá zpětně za každý měsíc**.

**Osobně** či **e-mailem** je klientovi – do 15. dne následujícího měsíce - předloženo vyúčtování, jehož **splatnost** je 25. den.

#### **Klient je povinen zaplatit úhradu:**

- **v hotovosti;**
- **bankovním převodem** na č. ú.: **28 58 623 75/0300 (variabilní symbol 2424)**, **v poznámce jméno a příjmení klienta;**
- **pochůzkou** (zajišťuje sociální pracovnice či určená pečovatelka) – pouze pro klienty, kteří nemohou z důvodu špatného zdravotního stavu zaplatit v kanceláři, nedisponují bankovním účtem a nemají nikoho, kdo by za ně tuto platbu provedl).



### **Stížnost či připomínka na poskytovanou sociální službu**

Pokud je v rámci pečovatelské služby něco, co si myslíte, že by se mohlo zlepšit, určitě se s námi o takovou **připomínku nebo námět podělte**.

Pokud se Vám nelíbí **způsob poskytované péče nebo přístup personálu**, můžete podat **stížnost**.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností dostáváte spolu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby.**



## Ukončení poskytování pečovatelské služby

Klient může ukončit Smlouvu o poskytování pečovatelské služby **kdykoli bez udání důvodu**.

Pečovatelská služba Vám může vypovědět smlouvu v níže uvedených případech:

- **Absence kompenzačních pomůcek**, bez kterých nelze zajistit bezpečnost práce a ochranu zdraví pracovníků.
- **Nezaplacení úhrady** po splatnosti (**max. 14 dní po termínu splatnosti**);
- **Nepatřičné chování** klienta nebo osob blízkých vůči pečovatelkám způsobem, který vede ke snížení důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (okamžitá výpovědní lhůta);
- Fyzické **napadení**, verbální **agresivita**, **vyhrožování** fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u pracovníce Seniorcentra (okamžitá výpovědní lhůta);
- **Přerušování** pečovatelské služby ze strany klienta na dobu delší než **6 měsíců**.