



Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Jevíčko

Poskytovatel:

MĚSTO JEVÍČKO

Palackého nám. 1
569 43 Jevíčko
IČ 00276791

Kontaktní údaje:

Pečovatelská služba Jevíčko

Koblížná 125
569 43 Jevíčko
Identifikátor: 7194661

Pracovní tým: Mgr. Miroslava Čepová - vedoucí PS, sociální pracovníce, pečovatelka
Marcela Pařilová – pečovatelka, řidička, zástupkyně vedoucí PS
Alena Širůčková – pečovatelka
Jana Dosedlová – pečovatelka, řidička

Kontaktní osoba: Mgr. Miroslava Čepová, vedoucí PS, sociální pracovníce, pečovatelka
telefon: 461 326 518, 703 145 731
e-mail: pecovatelskasluzba@jevicko.cz

Mgr. Miroslav Šafář, místostarosta
telefon: 461 327 811
e-mail: mistostarosta@jevicko.cz

www stránky: www.jevicko.cz

Tento dokument obsahuje stručný výtah základních pravidel a způsobů poskytování péče ve Středisku pečovatelské služby města Jevíčka.

Obsahuje tyto kapitoly:

- Základní informace o sociální službě
- Obecná pravidla poskytování péče
- Popis základních činností
- Práva a povinnosti klientů a pečovatelů
- Pravidla nakládání a vyřizování stížností
- Způsoby řešení nouzových a havarijních situací



Poslání sociální služby:

Posláním pečovatelské služby v Jevíčku je poskytovat sociální služby občanům se sníženou soběstačností, kteří již nemohou sami nebo s pomocí blízkého okolí uspokojit svoje základní potřeby, případně jsou v obtížné sociální situaci.

Účelem je motivovat k aktivnímu životu a pomoci zajistit důstojný život v domácím prostředí dle jejich požadavků a potřeb. Klademe důraz na zachování stávajících vazeb na příbuzné a blízké, naším cílem je doplnit chybějící schopnosti a dovednosti klientů a doplnit pomoc rodiny a sociálního okruhu.

Služba je poskytována kromě území Jevíčka a spádových obcí v domácnostech občanů a v jejich přirozeném prostředí.

Pečovatelská služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Nabídka úkonů společně se Sazebníkem úhrad je uveřejněna na webových stránkách města www.jevicko.cz.

Provozní doba:

Ambulantní forma: V pracovní dny od 6:00 – 14:30 hod.

Terénní forma: V pracovní dny od 6:30 – 18:00 hod. (Od 15:00-18:00 pracovní doba pro mimořádné předem nasmlouvané úkony.)

Podmínky poskytování:

Klient je povinen zajistit nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečné poskytnutí pečovatelské služby, a to zejména tyto:

- domácí zvíře/zvířata v přítomnosti pečovatelek zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pečovatelky zvířetem
- nekouřit po dobu přítomnosti pečovatelek a poskytování péče
- poskytnout funkční spotřebiče (např. vysavač) nebo jiné prostředky na úklid (smeták, mop, hadr, atd.)
- dle doporučení pečovatelské služby pořídit např. zvedací zařízení, elektricky polohovatelné lůžko nebo alespoň dostatečně vysoké lůžko, hrazdičku k lůžku
- zajistit dostupnost lůžka ze tří stran

Pokud nejsou tyto podmínky zajištěny, pečovatelka může úkon odmítnout provést. Neposkytujeme službu tam, kde není zajištěno bezpečné prostředí!



Místo poskytování: Pečovatelská služba se poskytuje v domácnostech klientů nebo v domech s pečovatelskou službou Koblížná 125, Jevíčko a Svitavská 838, Jevíčko. Ambulantní forma pak ve Středisku osobní hygieny dále Středisku OH), Koblížná 125, Jevíčko.

Komu je služba určena:

- senioři
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/děťmi

Pečovatelská služba poskytuje své služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a žijí na území Jevíčka a jeho spádových obcí. Okrajově pak také v Jihomoravském kraji a v obci Křenov.

Spádové obce: Bělá u Jevíčka, Biskupice, Březina, Březinky, Hartinkov, Chornice, Jaroměřice, Slatina, Víška u Jevíčka, Vrážné, Vysoká

Věková kategorie:

- dorost (16 – 18 let)
- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Sjednání smlouvy o poskytování sociální služby

Vedoucí PS Jevíčko případně určená pečovatelka poskytne zájemci informaci o nabídce služeb, které PS Jevíčko poskytuje a platný Sazebník úhrad. Vedoucí následně dohodne se zájemcem způsob, dobu, místo a čas vykonávání služeb. Při poskytování sociální služby se vychází z osobních potřeb klientů a provozních možností PS Jevíčko.

Sociální služba se poskytuje na základě Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva) uzavřené mezi klientem a poskytovatelem – Pečovatelskou službou Města Jevíčka (dále jen PS). Oprávnění k podpisu Smlouvy za poskytovatele má vedoucí pečovatelské služby. Při uzavření Smlouvy o poskytování služby je klient poučen o též způsobu podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na zaměstnance, kteří je zajišťují.

Klient (pokud má) předá v rámci dokumentace vedené v sociální službě též kontakt na osobu blízkou nebo jinou osobu, z důvodu možnosti informovat tuto osobu o mimořádné situaci, jako je např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, nutnost otevřít byt (nereaguje-li klient na opakované zvonění, bouchání, volání, ani telefonické vyzvánění, kdy je nutno volat hasiče, Policii ČR, RZLS) nebo při úmrtí klienta.



Poskytovatel dbá na to, aby zájemce porozuměl obsahu a účelu smlouvy. K jejímu projednání s méně komunikativními zájemci jsou zvaní také rodinní příslušníci, kteří ho dobře znají nebo zákonní zástupci. V případě jedinců zbavených způsobilosti k právním úkonům nebo neschopných samostatně jednat, je postupováno v souladu s Občanským zákoníkem. Za osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům činí právní úkony opatrovník stanovený soudem. Osoby, které nejsou schopny jednat samostatně a nemají soudem určeného opatrovníka, zastupuje na základě lékařského posudku v souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obecní úřad obce s rozšířenou působností (MěÚ Jevíčko).

Pečovatelská služba je odborná služba, která zaměřuje svou činnost především na přímou práci s klienty. Svými úkony nenahrazuje činnost jiných veřejných služeb, které nečerpají veřejnou podporu (např. rozvoz jídla, úklid...).

Cíle Pečovatelské služby Jevíčko

- pomoci klientům zachovat život v domácím prostředí po co nejdelší možnou dobu
- vycházet z potřeb a přání klientů a ty respektovat
- zachovávat v maximální možné míře schopnosti, dovednosti a zvyklosti klientů
- napomáhat klientům udržet si rodinné, přátelské a sociální vazby

Zásady poskytování služeb

- **individuální přístup** - respektování přání a požadavků, dosavadního způsobu života, podpora naplňování osobních cílů klientů
- **dostupnost a flexibilita** - přizpůsobení informací při poskytování sociální služby potřebám klientů
- **spolupráce** - klient není pouhým pasivním příjemcem služby, ale spolupodílí se na jejím utváření a poskytování. Spolupracujeme s dalšími pečujícími osobami.
- **partnerský přístup** – podpora klienta v rámci individuálního plánování služby, kdy si klient určuje rozsah pomoci a podpory
- **přizpůsobení komunikace** - pomalá mluva, psané slovo, nepoužívají zdrobněliny
- **ochrana lidské důstojnosti** - dohodnuté oslovování, etika sociální služby

Rozsah a způsob poskytovaných služeb:

Vedoucí PS s klientem domlouvá dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob provádění úkonů. Nasmlouvané úkony včetně frekvence jsou součástí Smlouvy. Sjednaný způsob jejich provedení je podrobně rozpracován v tzv. individuálním plánu.

Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který průběžně vyhodnocuje ve spolupráci s vedoucí služby jeho potřeby a spokojenost se službou. Individuální plán se přehodnocuje nejpozději po 6 měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána.



Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Vedoucí PS provede jednání s klientem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.

Pečovatelská služba podporuje klienta v jeho samostatnosti, nenahrazuje jeho schopnosti a dovednosti ani běžně dostupné veřejné zdroje.

Na vyžádání je klientovi předán podrobný rozpis poskytnuté péče za dané období.

Pečovatelskou službu není možné poskytnout v domácnosti bez přítomnosti klienta.

Pracovnice pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Pečovatelské služby města Jevíčka. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u vedoucí PS.

Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony. Na tuto skutečnost jsou klienti vždy předem upozorněni již při sjednávání Smlouvy.

Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas (zejména velký úklid, odvozy k lékařům mimo Jevíčko apod.), je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace - rozhoduje vedoucí služby.

Vedoucí PS provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření, poskytuje základní sociální poradenství.

Chce-li klient odmítnout nasmlouvaný úkon, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den předem do 14:00 hodin (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Klient může zrušit službu osobně u své pečovatelky nebo telefonicky u vedoucí PS. Obědy se ruší u vedoucí PS. Nezruší-li tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči, úkon bude zaúčtován. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho hospitalizace.

Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností vedoucí PS zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče. Souhlas klienta s předáním klíče je uložen v osobním spisu klienta. Po ukončení služby jsou klíče předány klientovi nebo jeho rodině, o předání je proveden písemný zápis.

Hygienické a úklidové prostředky

Klient je povinen zajistit hygienické, čistící, případně další prostředky a pomůcky, které jsou k provádění úkonů potřeba. Všechny prostředky a pomůcky musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Pečovatelky nejsou oprávněny provádět jakékoliv opravy



spotřebičů. Při úkonech „Pomoc při osobní hygieně“ a „Úklid domácnosti“ jsou používány ochranné pracovní pomůcky.

Povinnosti poskytovatele:

- Pracovnice jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s výkonem práce.
- Jsou oprávněny informovat o poskytování služby pouze osoby, které klient uvedl.
- Sociální pracovník (vedoucí služby) poskytuje klientovi sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.

Povinnosti klienta:

- Klient je povinen poskytovat nezbytné informace, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby a její nastavení.
- Klient musí pečovatelce/vedoucí nahlásit infekční či parazitární onemocnění, které by mohlo ohrozit poskytnutí služby.
- Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pečovatelek v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví.
- V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

Odmítnutí poskytnutí péče:

- Pečovatelka má právo odmítnout vykonat úkon, který není písemně uveden ve Smlouvě, pokud by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví. Má také právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv nebezpečím na zdraví či bezpečnosti její nebo klienta.
- Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečovatelky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pečovatelky nebo k ohrožení zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pečovatelka právo odmítnout provedení péče.
- Nevyhovuje-li domácnost zcela zjevně základním hygienickým podmínkám - např. nadměrné shromažďování věcí, které je způsobitelné ohrozit zdraví pečovatelek a bezpečnost práce, štěnice, blechy a jiný hmyz, velmi zanedbaná domácnost apod.
- Pečovatelka má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k ní klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pečovatelka při poskytování péči u klienta cítí ohrožena nebo je-li klient pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo je agresivní (slovně nebo fyzicky pečovatelku napadá).
- Pečovatelka vždy o odmítnutí úkonu informuje vedoucí PS, která provede elektronický záznam a nadále s klientem či s jeho rodinou spolupracuje na odstranění



příčin tak, aby požadované úkony mohly být provedeny bez zbytečného odkladu po zajištění vhodných podmínek pro poskytování péče.

- Pečovatelka neprodleně učiní o odmítnuté službě také záznam, ve složce s individuálním plánem klienta, který stvrdí svým podpisem.
- V případě, že úkon odmítne klient, pak tuto skutečnost pečovatelka oznámí tuto skutečnost vedoucí PS, která o tom učiní záznam do elektronického spisu klienta. Zapiše datum odmítnutí, jeho důvod a předá tento záznam k podpisu klientovi.

Úhrada služeb:

Řídí se Sazebníkem, který je pravidelně aktualizován a schvalován Radou města Jevíčka. Úhradu za skutečně čerpané úkony pečovatelské služby vybírá vedoucí Pečovatelské služby zpětně 1x za měsíc.

Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., a to Sazebníkem, se kterým je klient vždy dopředu seznámen před uzavřením Smlouvy a je vyvěšen na webových stránkách www.jevicko.cz.

Pokud poskytování úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Pečovatelská služba se poskytuje v zákonem vymezených případech bez úhrady.

Zájemce o pečovatelskou službu, kterému jsou na základě ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány základní činnosti pečovatelské služby bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu, který je založen do spisu klienta.

Etika: Pečovatelky se řídí etickým kodexem a musí se ke klientům chovat takovým způsobem, aby nedocházelo ke snížení jejich důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.



Pracovní postupy úkonů sociálních služeb:

Služby se poskytují podle potřeb a přání klienta a možností Pečovatelské služby Jevíčko. Pečovatelka v průběhu jednotlivých úkonů respektuje individuální tempo klienta, jeho pohybové možnosti, aktuální zdravotní stav. Dbá, aby její chování nebylo v rozporu s Etickým kodexem Pečovatelské služby Jevíčko. Popisované úkony navazují na Regionální karty sociálních služeb Pardubického kraje.

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- otevření jídlonosiče
- nachystání jídla z jídlonosiče na talíř
- nakrájení stravy, namletí stravy
- nalití nápoje do sklenice, hrníčku
- dochucení jídla, dle přání klienta
- pomoc s konzumací, s podáním jídla

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- příprava oblečení
- oblékání a svlékání oděvu / obuvi
- přidržení oděvu při oblékání / svlékání
- zapínání a rozepínání knoflíků, zipů,...
- obouvání a zouvání obuvi
- nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, úklid oblečení a obuvi do skříně, případně do prádelního koše

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při dodržování denního režimu

- doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu – klient se drží pečovatelky
- doprovod klienta formou nepřímého doprovodu – pečovatelka otvírá a zavírá dveře a slovními pokyny směřuje klienta
- denní kontroly klienta (i několikrát za den)
- připomenutí dodržování pitného režimu, provedení jednoduché aplikace mastí a kapek – vždy se dodržuje předepsané dávkování, určené lékařem, a manipulace s prostředky se provádí dle návodu uvedeného výrobcem
- připomenutí – pečovatelka se podívá, jestli si klient vzal předpřipravené léky z dávkovače nebo zda dostatečně pije, případně mu připomene užití léků nebo dodržování pitného režimu – napítí se. Léky do dávkovače pečovatelka nepřipravuje.



(pečovatelka léky do dávkovače nepřipravuje, léky připravuje rodina nebo terénní zdravotní sestra)

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- kontrola funkčnosti a zabrzdění vozíku
- podpora a pomoc v průběhu přesunu
- pomoc při zvedání, přidržení při přisedání na lůžko či vozík
- pomoc s ulehnutím a přikrytím klienta, přistavení a uklizení vozíku
- u těžce imobilních klientů úkon provádí dvě pečovatelky (případně vypomáhá člen rodiny), vykazovaný čas se nenásobí počtem pečovatelek zajišťujících úkon.
- pro poskytnutí úkonu musí být vytvořeny vhodné podmínky – (zvedací zařízení, elektricky polohovací postel, hrazdička na posteli, dostupnost ze 3. stran....), nejsou-li zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci s těžce imobilním klientem, pečovatelka může odmítnout úkon provést. Postel klienta musí být přístupná ze tří stran a musí být minimálně 50 cm vysoká.

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

1. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny

- koupel nebo sprchování je uskutečněno ve Středisku OH nebo v domácnosti klienta
- mycí šampóny, tělové krémy, ochranné masti jsou používány dle přání klienta nebo dle doporučení lékaře
- umytí a následné osušení obličeje a rukou, zubní hygiena, péče o zubní protézu, výměna inkontinenčních pomůcek

Koupání, sprchování klienta v domácnosti

- Úkon je v domácnosti poskytován pouze tehdy, pokud lze zajistit bezpečné prostředí pro provedení úkonu.
 - Pokud je vana v domácnosti klienta přístupná pouze z jedné strany, je doporučeno z bezpečnostních důvodů koupání ve Středisku OH.
 - U částečně pohyblivých klientů lze tento úkon provést s pomocí druhé osoby – druhá pečovatelka nebo rodinný příslušník. Pomoc při osobní hygieně poskytována klientům imobilním, se zajišťuje více pečovatelkami současně, ale účtovaná doba se nenásobí počtem pracovníků zajišťujících tento úkon.
 - U těžce imobilních klientů lze zajistit mytí klienta i na lůžku. V tomto případě je vyžadována pomoc druhé osoby - druhá pečovatelka nebo rodinný příslušník.
- pomoc se svlékáním
 - napuštění vany, puštění vody
 - pomoc do/z vany nebo sprchy



- umytí obličeje
- mytí rukou a nohou, oblasti hrudníku a břicha
- mytí intimních partií - provádí klient sám; pokud není schopen, pomáhá pečovatelka
- opláchnutí celého těla, osušení (osušení intimních partií provádí klient sám; pokud není schopen, pomáhá pečovatelka)
- použití krémů nebo mastí
- pomoc s oblékáním

Koupání, sprchování klienta ve Středisku osobní hygieny

- ve Středisku OH úkon nelze zajistit u imobilního klienta, pokud není k dispozici zvedací zařízení. Jinak viz výše.
- zahrnuje pro účtování úkonu i čas nutný pro úklid a dezinfekci koupelny.
- klient si na koupání nosí vlastní hygienické potřeby – (mýdlo, šampón, žínku, ručník) a čisté osobní prádlo, do kterého se po koupeli obleče. Případně si je ukládá ve Středisku OH v místní skříni na označeném místě.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- umytí vlasů (v umyvadle/ společně s koupáním)
- vysoušení vlasů fénem
- učesání vlasů, nezahrnuje stříhání vlasů
- základní péče o nehty je jen základní ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta
- pokud z jakékoli nejistoty z provedení úkonu (diabetes, užívání léků na ředění krve, špatný stav nástrojů) není vhodné úkon provádět, zprostředkujeme služby pedikérky
- poskytnutí tohoto úkonu je možné pouze s poskytnutím úkonu pomoc při úkonech osobní hygieny
- ošetření kuřích ok a zarostlých nehtů neprovádíme, toto patří do péče lékaře.

3. Pomoc při použití WC

- pomoc při svlečení kalhot a prádla
- odstranění pleny nebo plenkových kalhot
- podržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo
- otření a omytí po toaletě
- pomoc při vstávání z WC, vložení pleny nebo plenkových kalhot
- oblečení prádla a kalhot vyhození použitých inkontinentních pomůcek
- oblečení spodního prádla, vrchního oblečení
- u použití toaletního křesla – vynesení, umytí a dezinfekce nádoby

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Dovoz nebo donáška oběda

- kontrola jídlonosiče
- vložení do termobeden a jejich uzavření
- donáška klientovi domů



- odnesení prázdného jídlonosiče na další den
- odvoz do jídelny k převzetí jídlonosičů (následující den ráno)

Odebírání obědů:

Jelikož PS Jevíčko nemá vlastní vývařovnu, jsou obědy odebírány z provozovny *Odborného léčebného ústavu Jevíčko a ZŠ Jevíčko*. Tyto vývařovny nedisponují vlastním rozvozem a je tedy zprostředkováván PS.

Pravidla odebírání obědů:

- Povinností klienta je oznámit nepřítomnost nebo neodebírání oběda v době dovozu nebo donášky oběda nejpozději předcházející den.
- V případě neodhlášení oběda klient tento oběd musí uhradit.
- Dovoz nebo donáška obědů zpravidla probíhají v době od 11:00 do 13:00 hodin.
- Pečovatelky denně umývají a dezinfikují „termobedny“ a dna jídlonosičů a ukládají je do skříní k tomu určených. Prázdné jídlonosiče se do jídelen vozí den předem, proto musí mít klienti tři jídlonosiče.
- Rozvoz stravy je prováděn v době od 11:00 hod. do 13:00 hod. Strava je určena k okamžité spotřebě.
- Oběd klientovi osobně předá pečovatelka, nelze jej ponechat za dveřmi. Klient je povinen oznámit PS, že nemůže z vážných důvodů oběd převzít osobně (např. návštěva lékaře). V takovém případě lze dohodnout zanechání stravy u osoby, kterou si klient určí (např. soused).
- Ponechání stravy za dveřmi bytu nebo domu je možné pouze ve výjimečných a předem ohlášených případech. Klient v takových případech přebírá plnou zodpovědnost za případné znehodnocení stravy nebo poškození či ztrátu jídlonosiče.

Postup při nepřevzetí stravy:

- V případě, že klient osobně nepřevezme stravu a nebude dohodnutý jiný postup, nepůjde-li o výjimečnou situaci (viz výše), bude mu za dveřmi ponecháno oznámení, že nebylo možné doručit stravu, s informací o telefonním čísle, na kterém bude možné požádat o náhradní dovoz (donášku).
- Nebude-li možné realizovat náhradní dovoz nebo donášku stravy, bude strava uložena v sídle Poskytovatele (Koblížná 125, Jevíčko), kde si ji bude moci klient do 14:00 hod. téhož dne osobně převzít (případně jím pověřená osoba) nebo může v uvedeném čase požádat o náhradní dovoz (donášku) ze sídla organizace.
- Bude-li klientovi strava doručena prostřednictvím náhradního vozu (donášky), bude mu tento úkon účtován dvakrát.
- Zůstane-li strava nepředána i po 14:00 hod., bude jídlonosič uložen v lednici PS a doručena v následující den. V případě, že ani potom nedojde k převzetí, bude strava znehodnocena pečovatelkami. O znehodnocení provede vedoucí PS záznam do spisu klienta.

Přihlašování a odhlašování stravy: První přihlášení stravy provede vedoucí po sepsání Smlouvy v případě, že se jedná o úkon dovozu oběda. Odhlášení / přihlášení stravy klient



vyřizuje s vedoucí služby a provádí se do 7:00 hod dva dny předem. Pokud klient neodhlásí stravu do uvedeného času, účtuje se stravné i dovoz.

Jídlonosiče: Jde o nerezové nebo umělohmotné jídlonosiče. Klient je povinen jídlonosič udržovat jídlonosič čistý a vrátit jej zpět pečovatelce nejbližší následující den. Všechny nádoby, v nichž jsou jídlonosiče převáženy, jsou každý den pravidelně kontrolovány a dle potřeby vyčištěny příslušnou pečovatelkou. V případě, že dojde k poškození, nevrácení či ztrátě, je povinen jídlonosič nahradit.

Pomoc při přípravě a podání jídla a pití

- klient si připravuje jídlo a pití sám
- pečovatelka pouze vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které klient sám nezvládne (přenést horkou polévku, zcedit brambory, vyndat plech z trouby apod.) a dohlíží na bezpečné provedení úkonu.

Příprava a podání jídla a pití

- pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin klienta v jeho domácnosti, servíruje mu jídlo a nápoje, případně klientovi jídlo podává.

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Podmínky poskytování pomoci při zajištění chodu domácnosti:

- Klient umožní přístup do bytu, k oknům, ke kuchyňské lince a sociálnímu zařízení a dodá vlastní úklidové a čisticí prostředky
- Pečovatelka pomůže klientovi s úklidem domácnosti, a to i v případě, že společným úklidem podporuje schopnosti klienta, ať už fyzické či psychické
- Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové či deratizační služby. Poté již PS udržuje byt uklizený. Pečovatelka provádí tento úkon pouze v prostorách bytu, který obývá klient
- K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem

Běžný úklid a údržba domácnosti:

- Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí klient při příchodu pečovatelky
- Provedení této služby si klient dohodne pravidelně nebo alespoň týden předem
- stírání podlahy, setření prachu, luxování
- mytí nádobí, úklid sociálního zařízení bytu
- úklid společných prostor domu, (chodba, schodiště)



- zametení a na vlhko vytření místnosti s tvrdými plochami
- vyluxování místnosti s koberci, vyluxování židlí a čalouněného nábytku
- umytí kuchyňské linky vně
- umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce
- mytí a dezinfekce umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC
- vynesení odpadků do kontejnerových nádob
- převlékání ložního prádla
- zalévání květin
- praní a žehlení prádla v domácnosti klienta

Velký úklid:

- Velký úklid provádíme v místnostech, které klient prokazatelně užívá
 - Jedná se o úklid sezónního charakteru (např. sezonní úklid, úklid po malování)
 - Může obsahovat i činnosti běžného úklidu (viz výše)
 - Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy
 - Všechny úkony mohou být prováděny pouze do takové výšky, do které pečovatelka dosáhne za použití schůdků max. 80 cm vysokých
 - Velký úklid provádíme pouze u klientů, kteří aktivně využívají i další úkony péče, požaduje-li zájemce o službu/klient provádění pouze velkých úklidů, je mu v rámci sociálního poradenství předán kontakt na komerční úklidovou firmu, případně je mu poskytnuta pomoc s kontaktováním této firmy – tímto je službou zajištěna pomoc při zajištění velkého úklidu
 - Provedení služby si klient dohodne minimálně týden předem
 - Pomoc při zajištění velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu na úklidové firmy, PS jej zajistí pouze v případech, kdy taková možnost není dostupná
- ometení stěn a stropů, otření prachu na skříních
 - otření světel, omytí radiátorů a dveří
 - úklid ve skříních, vč. otření dekoračních předmětů, vyleštění nábytku
 - úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních skříních, umytí obkladů
 - mytí nábytku, kuchyňské linky, mytí dveří v bytě
 - setření prachu i z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytkových stěn a svítidel

Údržba domácích spotřebičů:

- V domácnosti se pečovatelka pohybuje s vědomím klienta. V úvodu návštěvy si upřesní rozsah úklidu a kterých místností se bude týkat.
- Po dohodě s ním a případně za jeho asistence si připraví čisticí prostředky a úklidové pomůcky.
- Úklid provádí s ohledem na ostatní vybavení bytu. V případě, že je domácí elektrospotřebič pro úklid (vysavač) zjevně poškozen, úklid jeho prostřednictvím nevykonává a nabídne klientovi zapůjčení tohoto spotřebiče z PS. Zároveň mu sdělí podmínky zapůjčení přístroje.



- Úklid je prováděn pouze v místnostech, které klient obývá (pečovatelka neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím).
 - mytí sporáku, vařiče, trouby
 - vyčištění vysavače apod.

Donáška vody:

- Služba se poskytuje pouze klientům, kteří nemají v domácnosti rozvod vody nebo v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody.
- Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg.
- Klientovi je doneseno jen množství nezbytné pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.
- Klient dodá vlastní nádoby na vodu.

Topení v kamnech:

- Donáška a příprava topiva
- Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu klienta, (nikoli skládání uhlí a štípání dřeva), nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend.
- Při topení v kamnech musí být pečovatelka řádně seznámena s jejich obsluhou.
- Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké – do nosnosti 10 kg.
- Štípání a řezání dřeva není úkonem Pečovatelské služby.

Údržba topných zařízení:

- Údržba topných zařízení (vynesení popela, vyčištění kamen).
- Základní čištění kamen včetně vynášky popela, nikoli čištění komínů apod.

Běžné nákupy a pochůzky:

- Nákup potravin k běžné spotřebě za doprovodu pečovatelky a její asistence nebo bez ní
- Běžným nákupem je nákup, jehož položky se vejdu do jedné tašky rozměrů 40x45 cm, přičemž součet všech položek nesmí překročit hmotnost 10 kg
- Prováděn v obchodě co nejbližším k bydlišti klienta. Do doby provedení úkonu je započítáváno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování
- V případě, že jsou během jedné pochůzky vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě, cesta a doba nákupu jsou rozpočítány poměrnou částkou
- Např. pochůzka do lékárny, čistírny, na poštu, do knihovny atd.
- Klient si ji dohodne minimálně 1 den předem (v případě nutnosti ještě týž den).

Velký nákup:

- Nákup nad rozsah běžného nákupu, velký týdenní nákup jako je např. celé balení vody, mléka, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti



- Větší balení zboží uloží pečovatelka dle instrukcí klienta na požadované místo
- Klient si dohodne nákup minimálně 3 dny předem, pokud není prováděn pravidelně
- Jednotlivé položky nesmí přesáhnout 10 kg. V případě těžšího zboží (nad 10 kg) je nutné domluvit nákup služebním vozidlem, a to minimálně týden předem
- záloha je poskytnuta na každý nákup předem a současně jsou dohodnuty položky nákupu
- každý nákup je řádně s klientem vyúčtován
- nákupy provádí pečovatelka v obchodech nejbližší k místu bydliště klienta. Pokud je obchod vzdálen více, než 0,5 km, je doba cesty do daného obchodu účtována jako pochůzka.
- **Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od klientů**

Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy:

- Vyprání a vyžehlení osobního a ložního prádla klientů v domácnosti nebo ve Středisku OH. Na základě práni obsahuje také jeho opravy (zašití děr, přišití knoflíků...).

Ve Středisku OH:

- Klient sám nebo s pečovatelkou připravuje prádlo, které má být vypráno, předá jej ve vlastní tašce.
- Klient kontaktuje pečovatelku a domluví si svoz prádla na konkrétní termín. Ta zajistí odvoz prádla na Středisko os. hygieny v závislosti na kapacitních možnostech. Vyprané a vyžehlené prádlo je klientovi vráceno nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne jeho odvozu do Střediska OH.
- Nedodává prací prostředky, aviváž pouze případně škrob.
- Prádlo různých klientů je práno samostatně!
- Pečovatelka provede záznam, kolik kg prádla bylo vypráno, případně zda byly provedeny jeho opravy.
- Z důvodu správného vyúčtování se po vyprání a vyžehlení prádlo váží a to v kanceláři PS.
- Je následně účtováno v rámci řádného termínu.
- V případě ztráty některého kusu šatstva je proveden zápis do spisu klienta. Vedoucí PS je o události informována a navrhne řešení. (Dohledat prádlo, zda není u jiného klienta). V případě, že se nenajde, navrhne peněžité odškodnění. S prádlem zacházíme šetrně, aby nebylo poškozeno.

V domácnosti klienta:

- Za použití jeho zařízení, přístrojů a pracích prostředků.
- Pokud klient požaduje praní prádla v jeho domácnosti je úkon rozúčtován na jednotlivé kroky, které jsou účtovány jako úkon „běžný úklid“ v časové sazbě.



- roztřídění prádla
- vložení do pračky/sušičky
- pověšení prádla, sběr suchého prádla
- žehlení, skládání prádla.

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- PS zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb klienta, např. doprovod na úřady, do lékárny, na poštu, do banky, ke kadeřnici, na pedikúru, k lékaři apod.
 - Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, dopravou poskytovanou organizací.
 - Nelze vyžadovat na pečovatele používání vlastního osobního auta.
 - Klient si dohodne doprovod minimálně týden předem.
 - Doba doprovodu je účtována od příchodu ke klientovi po odchod od klienta.
- Každý doprovod je předem plánován. V jeho průběhu je nutné přizpůsobit se tempu klienta a jeho pohybovým možnostem. maximálně dbát na jeho bezpečnost (např. výběrem vhodné trasy). V případě potřeby pečovatelka na vhodném místě navrhne klientovi přestávku v chůzi.

F) POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů, nejsou jediným požadovaným úkonem, a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby. Fakultativní služby jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

Přeprava klientů služebními vozidly:

- Doprovod je možný jen se zaměstnancem organizace.
- Přeprava se sjednává alespoň 7 dní, minimálně však 3 dny předem prostřednictvím vedoucí služby, aby bylo možné tento úkon a jeho provedení garantovat.
- Službu zajišťujeme pouze v rámci pracovní doby ve všední dny.
- Jedná se o využití služebního auta organizace pro dopravu klientů PS dle požadavku (např. do zdrav. zařízení, na úřad, na nákup aj.). Tento úkon je poskytován pouze klientům PS, pro které je obtížné využívat MHD z důvodu omezené mobility nebo snížené soběstačnosti a nemají nárok na převoz sanitkou. Doprava nemůže být poskytována osobě, která není ve smluvním vztahu s PS (např. rodinným příslušníkům). Úkon může být poskytován pravidelně, nepravidelně, jednorázově. Zajištění dovozu klienta je nutné domluvit předem, min. 1 den předem na telefonních



číslech PS nebo osobně u pečovatelky. Služba je poskytována od pondělí do pátku od 7:00 do 15:00 hodin, v jinou dobu po domluvě. Pokud klient žádá po ukončení jedné jízdy jízdu další a přeje si, aby řidička čekala, bude klientovi účtována i čekací doba.

Dohled:

- Dohled nad dospělým klientem se provádí v době nepřítomnosti rodinného příslušníka se zajištěním služeb dle individuálních potřeb tohoto klienta.
 - Pečovatelka se při tomto úkonu plně věnuje klientovi a neprovádí žádné úkony spjaté s chodem domácnosti (např. žehlení prádla, úklid domácnosti apod.). Dohled může zahrnovat pouze úkony spojené s péčí o klienta (např. pomoc s hygienou, podání jídla a pití).
- osobní návštěva v domácnosti klienta
 - kontrola fyzického a psychického stavu
 - dohled nad dodržováním osobního režimu dne
 - konverzace, předčítání a příp. i jiné, předem domluvené aktivity

Další oblasti potřeb:

- Které nejsme schopni zajistit, ale můžeme poradit s jejich zajištěním v rámci základního sociálního poradenství, tyto činnosti jsou poskytovány zdarma).
- Informace o možnostech umístění do Domovů pro seniory
 - Informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb
 - Zprostředkování jiných sociálních služeb
 - Zajištění pedikúry, manikúry, kadeřnických služeb
 - Úklid nad rámec pečovatelské služby
 - Znalost opatření pro zajištění bezpečí (zajištění kompenzačních pomůcek,...)
 - Znalost zásad zdravé výživy
 - Řešení dluhů, exekuce
 - Uzavírání smluv, nakládání s majetkem
 - Využití sociálních dávek a jiných výhod
 - Platné osobní doklady
 - Uplatňování politických práv
 - Ochrana před zneužíváním

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Klient má právo:

- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena
- Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována



- Podávat stížnosti
- Na soukromí a nedotknutelnost osoby. Do bytu klienta může pečovatelka vstoupit pouze po předchozí dohodě, s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti
- Na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle

Pravidla pro uplatnění vlastní vůle klienta:

- Vedoucí i pečovatelky jsou povinny zjišťovat přání a vůli klienta a těmito se řídit
- Nejednat proti jeho vůli, pokud není jeho vůle v rozporu s obecně závaznými předpisy a Smlouvou dohodnutými pravidly a její realizace je přiměřeně bezpečná
- Snažíme se nabídnout více variant pro řešení dané situace a vzájemně se dohodnout na řešení, které je přijatelné pro obě strany

Např.:

Volba doby úklidu: klient se může sám rozhodnout, kdy se bude uklízet, všechny činnosti pečovatelek musí probíhat se souhlasem a za jeho přítomnosti.

Volba týdenního koupání a denní hygieny: klient má možnost dohodnout si s pečovatelkami termín a čas vykoupání a denní hygieny (v bytě nebo na Středisku DPS, Koblížná 125).

Volba způsobu oblékání: klient si sám vybírá oblečení, které chce mít na sobě, pečovatelky vyhoví jeho přání, popř. nabízí více variant.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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

Podnět – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se ihned.

Připomínka – drobná kritika, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně.

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými úkony, s postupem nebo chováním pečovatelek).

V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy apod.) jsou klienti na tuto skutečnost upozorněni jsou jim poskytnuty informace o tom, kam se s danou záležitostí obracet.

Podávání stížnosti:

Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti



(osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) – dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Forma stížností:

- ústní - osobně
- písemná
- telefonem, emailem
- anonymní (prostřednictvím anonymní schránky na chodbě v přízemí DPS Koblížná 125, Svitavská 838 Jevíčko)

Kam stížnost podat:

- **Osobně - ústně:** u vedoucí PS, Koblížná 125 Jevíčko, u místostarosty města Jevíčka, Palackého nám. 1 Jevíčko.
- **Písemnou:** zapsáním do knihy připomínek a stížností, která se nachází ve vstupní chodbě DPS, Koblížná 125, Jevíčko, nebo vhozením do schránky umístěné v DPS, Koblížná 125, Jevíčko nebo v DPS Svitavská 838, Jevíčko. Písemnou formou lze zaslat také poštou na adresu Město Jevíčko, Palackého náměstí 1, 569 43 nebo elektronicky e-mailem na vedoucí PS: psjevicko@seznam.cz
- **Telefonicky:** Pečovatelská služba 461 326 518, 703 145 731
Mgr. Miroslav Šafář: 461 327 811
Dušan Pávek, dipl.um: 461 327 810
web: www.jevicko.cz

Termíny vyřizování stížností:

Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti. Stížnosti jsou předány vedoucí PS a ta v co nejkratší době oznámí místostarostovi Města Jevíčka, jak byla stížnost řešena. Vyřizování stížnosti se děje písemnou formou, stěžovatel musí dostat odpověď, pokud se nejedná o anonymní stížnost. Pokud není uvedeno, kam sdělit odpověď na stížnost nebo je stížnost anonymní, bude tato odpověď vyvěšeno na nástěnce pečovatelské služby, na ulici Koblížná 125, Jevíčko. Stížnost bude písemně vyřízena do 14 dnů, v případě závažnosti nejpozději do 30 dnů.

Možnost odvolání:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

Město Jevíčko

Palackého nám 1., 569 43, Jevíčko
Telefon: 464 620 511
Email: starosta@jevicko.cz



Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor sociálních věcí
Komenského nám. 125, 532 11, Pardubice
Telefon: 466 026 111
Fax: 466 611 220
E-mail: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním Právu 1/376, 128 02, Praha
Telefon: 221 921 111
Fax: 224 918 391
E-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00, Brno
Informační linka: 542 542 888, 542 542 555
E-mail: [podatelna @ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
E-mail: poradna@helcom.cz

Informační linka a linka důvěry pro seniory

Tel.: 800 200 007



UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Klient má právo kdykoliv vypovědět Smlouvu i bez udání důvodu
- Organizace může vypovědět Smlouvu z důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě.

K ukončení poskytování služeb může dojít také:

- dohodou
- skončením platnosti Smlouvy
- odchodem klienta do jiného zařízení
- změnou bydliště
- úmrtím klienta

U bodů 3 a 4 lze ukončit službu na základě ústního oznámení klienta nebo jeho zástupce.

Poskytovatel může vypovědět Smlouvu z těchto důvodů:

1. Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

Za hrubé porušení Smlouvy se považuje:

- nezaplacení poskytnuté sociální služby,
- významné, případně opakované, porušování Vnitřních pravidel pečovatelské služby,
- nevyužívá službu déle než 3 měsíce a nemá k tomu závažné důvody (hospitalizace, přechodný pobyt u dětí, apod.).

Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď klientovi doručena.

2. Klient hrubě porušuje Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby

3. Klient nebo jeho rodina se chovají k pečovatelkám způsobem, který vede ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí:

- je ohrožena bezpečnost pečovatelek
- klient nebo jeho rodina jsou agresivní
- pečovatelka je obtěžována
- v domácnosti je pes, který viditelně vykazuje agresivní chování
- klient nebo jeho rodina úmyslně poškozují pověst služby

Výpovědní lhůta činí 2 dny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena klientovi.



Výskyt infekčního či parazitárního onemocnění v domácnosti klienta

- Při podezření či zjištění výskytu infekčního či parazitárního onemocnění v domácnosti klienta má PS povinnost toto neprodleně oznámit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví (krajská hygienická stanice = KHS). Tento orgán následně doporučí, případně nařídí protiepidemická opatření k zabránění šíření infekčního onemocnění.
- Povinnost hlásit infekční onemocnění má i klient
- Po dobu, než pomine riziko přenosu, bude PS zajišťovat pouze nezbytné úkony (např. nákupy, dovoz obědů), pokud toto bude možné v souladu s nařízením KHS.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

V souvislosti s poskytováním sociální služby mohou nastat nouzové a havarijní situace, kterými může být ohrožena bezpečnost klienta i pečovatelky. Těmto situacím se snažíme předcházet. Pokud k takovým situacím dojde, postupujeme podle níže uvedených postupů. Pokud nastane situace, která není definována, postupuje zaměstnanec podle svého vlastního uvážení (pokud to situace umožňuje, může situaci konzultovat s nadřízeným či jinou odpovědnou osobou). Při řešení těchto situací postupuje pečovatelka vždy s ohledem na vlastní bezpečnost, bezpečnost klienta, a teprve potom ochranu majetku.

Napadení pečovatelky klientem, opilý klient

Přednostně je dbáno na neohrožení zdraví zaměstnanců. Zaměstnanec neustále vyhodnocuje situaci (klienta a svou). Pokud zaměstnanec situaci zvládá sám, řeší ji domluvou, odvedením pozornosti klienta, odvedením osob z místa konfliktu, vstoupením mezi osoby apod. Pokusí se o mediaci – prostředníka při řešení situace.

Pokud situaci nezvládá, z případného konfliktu odchází. Zaměstnanec má povinnost se ochránit, pokud je ohroženo jeho zdraví nebo život. V případě, že situaci nezvládá ani za pomoci výše uvedených prostředků, konflikt trvá, je ohroženo zdraví klientů nebo zaměstnanců, je přivolána Městská policie nebo Policie ČR.

Zraněný klient

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu klienta zavolá pečovatelka zdravotnickou záchrannou službu. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka o jeho vůli záznam a informuje vedoucí služby.

Klient neotvírá na dohodnuté schůzce

Pokud má klient s pečovatelkou domluvenou schůzku a neotvírá, postupuje pečovatelka takto:

- Vedoucí služby zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
- Pokud má pečovatelka klíč od bytu klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.



- Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, vedoucí služby kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda má o klientovi informace.
- Pokud tato osoba nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě jeho bydliště, požádá vedoucí služby, aby se pokusila klienta zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat PS.
- Pokud tato osoba nemá o klientovi informace a nemůže situaci ověřit, pečovatelka kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasičský sbor k otevření bytu, následně vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

OMEZENÍ VÝKONU NĚKTERÝCH SJEDNANÝCH ÚKONŮ

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu PS zajistí prioritně tyto činnosti:

- Úkony související s péčí o vlastní osobu klienta
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při osobní hygieně

Pozastaveny nebo přeobjednány budou úkony v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Informaci o pozastavení nebo omezení služeb anebo provozu PS sděluje klientovi vedoucí služby dohodu s ním náhradní termín provedení nasmlouvaného úkonu.

Živelné události, poruchy (neprůjezdná cesta, porucha na vozidle apod.)

Pečovatelka se pokusí se o kontakt s klientem prostřednictvím telefonu, informuje vedoucí PS. Domluví se na náhradním termínu, pokud je to možné, ještě týž den.

Důležitá telefonní čísla

rychlá záchraná služba **155**

hasiči **150**

policie **158**

tísňová linka **112**

Městská policie Jevíčko **464 620 502, 733 530 156**

pohotovost plyn **1239**

pohotovost ČEZ **840 850 860**

poruchy elektřina **800 850 860**

poruchy voda **722 659 171**

starosta **739 096 096**

místostarosta **734 536 216**

vedoucí služby **461 326 518, 703 145 731**



Závěrečná ustanovení

- Tato Vnitřní pravidla doplňují povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.
- O provedených změnách je povinna informovat klienta písemně, jeden měsíc před dnem platnosti.
- Pečovatelská služba má právo změnit tato Vnitřní pravidla. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel souvisejících s poskytováním sociálních služeb a při změně provozních a kapacitních možností pečovatelské služby.
- Klient prohlašuje, že byl s těmito Vnitřními pravidly seznámen a je zavázán tato Vnitřní pravidla dodržovat.
- **Tato Vnitřní pravidla jsou platná od 1. 6. 2023 a nahrazují předchozí Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, která tvořila přílohu Smlouvy.**