

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí

Základní informace

Poslání

Posláním pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí je poskytovat takovou podporu a pomoc klientům, která umožňuje zachovat v maximální míře jejich dosavadní způsob života, pomáhá v nepříznivých životních situacích, zvládat pobyt v domácím prostředí, zajišťovat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby. Pečovatelská služba usiluje o to, aby senioři mohli co nejdéle setrvat ve své domácnosti, aby mohli žít stejně či v co nejvyšší míře jako jejich vrstevníci bez sociálních potřeb, umožnit jim tedy „běžný způsob života.“

Základní cíl pečovatelské služby

Poskytovat podporu a pomoc v činnostech, které klient nezvládá, podporovat rozvoj a zachování stávající soběstačnosti klienta v jeho přirozeném prostředí a pomoc při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního životního prostředí a pomoc se zachováním nebo obnovením původního životního stylu.

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří senioři, osoby se zdravotním postižením od 27 let, osoby s chronickým onemocněním od 27 let, rodiny se třemi a více dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Pečovatelská služba se neposkytuje osobám, které nemají sníženou soběstačnost a jejichž situace nevyžaduje pomoc jiné osoby.

Místo a čas poskytované služby

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují obyvatelům žijícím v Suchdole nad Lužnicí, a to v domácnostech klientů a v domě s pečovatelskou službou. Pečovatelská služba je poskytována od 7:00 do 15:30 každý všední den.

Principy poskytování sociálních služeb

Respektování důstojnosti a individuality, (ochrana práv svobod), podpora soběstačnosti, partnerský přístup ke klientům, odbornost pracovníků, týmová spolupráce, bezpečné a uživatelsky příznivé prostředí, otevřenost a spolupráce, ohleduplnost, otevřenost, profesionalita a citlivý přístup jsou základními principy, které jsou nezbytně nutné k vytvoření vzájemné důvěry mezi zaměstnanci a klienty.

Postup při podání žádosti

Zájemce se může obrátit se žádostí o poskytnutí sociální služby na pracoviště pečovatelské služby - Dům s pečovatelskou službou, Lužnická 218, 378 06 Suchdol nad Lužnicí, telefon 384 781 143 , e-mail pecovatelske.sluzby@meu.suchdol.cz. Dále na Městském úřadě - Nám. T.G. Masaryka 9, 378 06 Suchdol nad Lužnicí, telefon 384 781 104, tajemník města, telefon 384 781 238, 724 190 846, e-mail tajemnik@meu.suchdol.cz; starosta města,

telefon 384 781 220, 724 190 845, e-mail starosta@meu.suchdol.cz nebo e-mail pečovatelské služby pecovatelske.sluzby@meu.suchdol.cz.

Realizace služby

Po obdržení žádosti či na základě telefonické domluvy provede pracovník pečovatelské služby sociální šetření v domácnosti žadatele. Se zájemcem se nejprve projednají jeho požadavky a očekávání, pracovník ho seznámí s možnostmi a podmínkami poskytované pečovatelské služby, včetně cen za jednotlivé požadované úkony. Pokud zájemce nepobírá příspěvek na péči, seznámí jej s podmínkami, za kterých si může o tuto dávku požádat.

Individuální plánování

Uživatel si stanovuje osobní cíle, které by měl za pomoci pečovatelské služby splnit. Osobní cíle jsou součástí individuálního plánu uživatele, na základě kterého je uživateli poskytována pečovatelská služba. Kopii individuálního plánu má uživatel k dispozici. V případě potřeby má právo nahlídnout do individuálního plánu kterákoliv osoba, kterou uživatel určí. První verze individuálního plánu vzniká při prvním osobním jednání s budoucím uživatelem a před uzavřením smlouvy. Uživatel má právo svůj individuální plán kdykoliv změnit.

Průběh služby pracovník s klientem hodnotí minimálně 2x ročně nebo při změně zdravotního nebo sociálního stavu klienta, který vyžaduje také změnu v rozsahu a způsobu poskytování sociálních služeb.

Uživatel uvede v individuálním plánu kontaktní osobu, na kterou se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu. Dále je kontaktní osoba informována, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup.

Pracovník pečovatelské služby vlastní jen ve výjimečných případech klíč od bytu klienta, např. pokud to vyžaduje jeho zdravotní stav, v tomto případě je podepsán souhlas se zapůjčením klíčů, který je uložen ve spise klienta, při vstupu do bytu se sociální pracovnice ohlásí domluveným signálem – např. zazvoní a pak až odemyká.

Rozsah poskytování pečovatelské služby

- A) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- B) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC
- C) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
zajištění stravy od smluvního dodavatele – školní jídelna Základní škola Suchdol nad Lužnicí, dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití (pečovatelka přinese oběd na dohodnutý čas, uživatel buď převezme oběd sám nebo pozve pečovatelku do bytu a ta mu ho naservíruje na talíř; obědy se uživatelům dovážejí v pracovní dny od 11:00 hodin do 13:00 hodin; ve třídičných nerezových jídlonosičích, které jsou majetkem klienta. Jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy na žádném typu vařiče. Jídlonosič se stravou předává pracovník

osobně nebo (na písemnou žádost uživatele) jiným způsobem. Uživatel může odhlásit a přihlásit oběd nejpozději dva pracovní dny předem od 7,00 do 10,30 hodin telefonicky u pracovníka soc. služeb (pečovatelky). V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd. Strava je zajišťovaná dodavatelsky. Za kvalitu jídla a splnění všech norem s přípravou jídla souvisejících odpovídá konkrétní dodavatel. Strava je určena k přímé spotřebě. Poskytovatel odpovídá pouze za řádnou přepravu jídla od dodavatele k příjemci služby).

- D) pomoc při zajištění chodu domácnosti: běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů, donáška vody, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky (pečovatelka si od uživatele v dohodnutý den převezme seznam nákupu, tentýž den nákup předá uživateli, s klientem provede vyúčtování při předání a kontrole nákupu), velký nákup (pokud si uživatel přeje velký nákup, předá pečovatelce den předem seznam s požadovaným nákupem včetně peněz, přijatou sumu peněz si uživatel i pečovatelka poznačí a podepíše, v následující den provede pečovatelka daný nákup a předá ho uživateli, při předání provede pečovatelka vyúčtování podle účtenky z obchodu), praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jejich drobné opravy, praní a žehlení osobního prádla (pečovatelka si při předání prádla napíše seznam, tento seznam si s uživatelem zaznamenají a podepíše, pečovatelka rozdělí prádlo dle druhu tkaniny na jemné, barevné a bavlnu, po vyprání prádlo rozloží, nechá oschnout, vyžehlí a složí do prádelníku uživatele, spolu s uživatelem zkontrolují prádlo, zda je v pořádku).
- E) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dospělého k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, doprovázení dětí do předškolního a školského zařízení, k lékaři a zpět.

Fakultativní služby:

- a) doprovod na vycházky, výlety
- b) dohled nad uživatelem

Úhrada za pečovatelskou službu

Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., ve znění p.p. jako součet cen stanovených sazebníkem Pečovatelské služby, pro jednotlivé úkony. Pokud poskytování úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí po 15 minutách. Uživatel je povinen platit úhradu za poskytovanou pečovatelskou službu nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pečovatelská služba poskytnuta s výjimkou ceny obědů, kdy je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli platbu za obědy předem nejpozději k 5. dni daného měsíce. Cena obědu je stanovena dodavatelem. Na konci měsíce vyhotoví pečovatelka s klientem Potvrzení o úhradě poskytnutých sociálních služeb.

Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele.

Dokumentace obsahuje: Záznam z prvního jednání se zájemcem o službu, Smlouvu o poskytování pečovatelské služby a její dodatky, Individuální plán, Hodnocení individuálního plánu, Souhlas uživatele se zapůjčením klíče, pokud klient chce, pro účely poskytování služby.

Dokumentace je uložena v sídle Pečovatelské služby. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby. Jeho rodinní příslušníci tak mohou učinit s písemným souhlasem klienta.

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé mají právo v případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby si stěžovat. V sídle pečovatelské služby, nám. T.G. Masaryka 9, Suchdol nad Lužnicí je vedena kniha stížností a termín vyřízení stížností, je uložen u tajemníka města. Každý klient má možnost si podat stížnost na kvalitu poskytovaných úkonů, chování pracovnice pečovatelské služby atd. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit na starostu města.

Klient je o výsledku a nápravě informován do 15 dnů od podání stížnosti, při projednávání složitější stížnosti, lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dnů. Snahou Pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí je vyřídit stížnosti neprodleně. O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách.

Kontakty, na které mohou klienti podávat stížnosti: tajemník města, telefon 384 781 238, 724 190 846, e-mail tajemnik@meu.suchdol.cz; starosta města, telefon 384 781 220, 724 190 845, e-mail starosta@meu.suchdol.cz nebo e-mail pečovatelske.sluzby@meu.suchdol.cz

Pro písemné a anonymní stížnosti je v na chodbě městského úřadu zřízena „schránka důvěry“. Tuto schránku vybírá každý pátek pečovatelka.

Poskytovatel informuje o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížností na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Ukončení poskytování služeb

V souladu se smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany uživatele nebo poskytovatele.

Pečovatelská služba není poskytována

Pečovatelská služba není poskytována při nedostatečné kapacitě k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá, při nesplnění věkové hranice poskytované služby, při karanténě nařízené při přenosné chorobě a při onemocnění touto chorobou, při chronickém alkoholismu a jiné toxikománii, pokud osoba ohrožuje svým jednáním sebe a jiné osoby, osobám, které ohrožují sebe nebo své okolí v důsledku agresivity, při dlouhodobější nespolupráci klienta (neotvírá, odchází z domu v době poskytování služby), při změně zdravotního stavu uživatele vyžadujícího trvalé odborné ošetřování zdravotním personálem nebo ošetření a obsluhu jinou osobou po dobu 24 hodin denně nebo osoby vyžadující trvalý dohled.

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí jsou platná od 1.1.2016 a jsou určena výhradně pro potřeby Pečovatelské služby města Suchdol nad Lužnicí.

*Město Suchdol nad Lužnicí, Organizační složka Pečovatelská služba Suchdol nad Lužnicí,
Nám. T.G. Masaryka 9, 378 06 Suchdol nad Lužnicí*