

VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

"Chráněné byty - Dolní Lomná, okr. Frýdek-Místek", pečovatelská služba

Poskytovatel: Obec Dolní Lomná
Dolní Lomná 164, 739 91 Jablunkov

Statutární zástupce: Renata Pavlinová, starostka

IČO: 00535966

Kontakty: Obecní úřad Dolní Lomná
Dolní Lomná 164, 739 91 Jablunkov
tel.: 558 358 720
email: obec@dolnilomna.eu
pečovatelka: Bc. Karina Szczotková
tel.: 558 339 660
zdravotnická pracovníce: Anna Heczková
tel.: 724 289 995

Základní poslání pečovatelské služby

Snahou pečovatelské služby je udržet občany, kteří jsou odkázáni na pečovatelskou službu, co nejdéle v jejich přirozeném prostředí. Zachovat jejich soukromí i společenské zázemí, na které jsou zvyklí a zároveň přispět k tomu, aby se jim v obci žilo dobře, aby mohli setrvat tam, kde žili dlouhá léta, kde mají rodinu, známé, sousedy, kde mají vytvořeny přirozené sociální vazby, kde se cítí dobře a bezpečně.

Cíl pečovatelské služby

Cílem pečovatelské služby je poskytovat takovou podporu, která napomáhá uživateli zachovat si v maximální možné míře dosavadní způsob života, a umožnit mu tak prožití důstojného a plnohodnotného života v jeho přirozeném prostředí:

- podporovat uživatele v zachování jeho způsobu života ve vlastní domácnosti
- napomáhat k jeho udržení soběstačnosti, aby mohl co nejdéle žít v přirozeném prostředí
- zajišťovat uživateli maximálně aktivní život s ohledem na jeho zdravotní stav

Zásady poskytování pečovatelské služby

- **Respekt k dodržování práv uživatelé** - vytváříme podmínky k tomu, aby nebylo jakkoliv zneužíváno znevýhodněné postavení uživatele vůči zaměstnanci.
- **Respekt k osobnosti, vůli a potřebám jednotlivce a zachovávání jeho důstojnosti.** Protože každá individualita je jedinečná a cenná v něčem jiném, vyhýbáme se jakékoliv manipulaci s názory uživatele – náboženskými, politickými aj.

- **Podpora nezávislosti uživatele** - přizpůsobujeme služby potřebám jednotlivých uživatelů tak, aby klient mohl svůj život v nejvyšší možné míře ovlivňovat – zachovanou schopností volby apod.
- **Zachování důstojnosti, úcty, ohleduplnosti a mlčenlivosti** - uživatel má právo na naši laskavost, přívětivost, vytváření vědomí bezpečí, na důstojné zacházení ve svém stáří nebo postižení.
- **Flexibilita** - snažíme se pružně reagovat na přání svých uživatelů a snažíme se přizpůsobit jejich potřebám.
- **Partnerský přístup** - uvědomujeme si, že uživatel potřebuje nejen námi zvládnutou sociální a zdravotní péči, ale i sociální kontakty, především laskavý a vcitlivý rozhovor, naše osobní zaujetí pro jeho problémy a pokud o to uživatel stojí, pak i pomoc při jejich řešení. Uživateli nedáváme najevo pozici „silnějšího“ či „pomáhajícího“ vůči „slabšímu“ či „bezmocnému“. Uživatelé vedeme ke spolupráci, snažíme se je aktivovat, aby si co nejdéle zachovali alespoň stávající míru soběstačnosti.
- **Vnímání veškerých souvislostí, ovlivňujících život uživatele** - k zajištění spokojenosti uživatele je v některých situacích i nutná spolupráce s ostatními institucemi a organizacemi a s rodinou. Život uživatele ovlivňuje ale i to, že například touží vědět o dění v politice, ve městě, v kultuře apod.
- **Neponižování uživatele pomocí tam, kde stačí podpora.**
- **Vhodná spolupráce s rodinou uživatele.**
- **Respektování práv, zaručených Ústavou ČR** (svoboda vyznání, politické příslušnosti aj.).
- **Nepřijímání úplatků.**

Cílová skupina pečovatelské služby

- osoby se zdravotním postižením
- senioři.

Věková struktura cílové skupiny

- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Služba není určena žadatelům:

- postižených psychickou poruchou
- s rysy konfliktního a asociálního jednání, alkoholismu nebo jiné toxikomanie
- jejichž zdravotní stav potřebuje celodenní ošetrovatelskou péči.

Místo poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována v objektu „Chráněné byty – Dolní Lomná, okr. Frýdek – Místek“, Dolní Lomná čp. 291, 739 91 Jablunkov

Forma a způsob poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována formou terénní a to způsobem:

- denně v časovém rozsahu **pondělí – pátek** **od 7,00 hod – 14,00 hod**

Kapacita pečovatelské služby

- počet uživatelů - 14

Průběh poskytování pečovatelské služby a vstup uživatelů do služby

Pečovatelská služba v objektu „Chráněné byty - Dolní Lomná, okr. Frýdek-Místek“ se poskytuje v souladu s § 40 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 6 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění a schváleného sazebníku jednotlivých úkonů poskytovaných v rámci pečovatelské služby, těžce zdravotně postiženým občanům a starým občanům, kteří nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby a pro svůj nepříznivý zdravotní stav či věk potřebují ošetření jinou osobou nebo další osobní péči, pokud jim potřebnou pomoc nemohou poskytnout rodinní příslušníci.

Žadatel se sám rozhoduje o tom, v jakém rozsahu sociální službu využije, přičemž v případě zájmu občana o pečovatelskou službu jsou konkrétnímu zájemci poskytnuty informace, týkající se možnosti poskytované sociální služby a to v souladu s § 40 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 6 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění a schváleného sazebníku jednotlivých úkonů poskytovaných v rámci pečovatelské služby.

Občan následně uzavírá s poskytovatelem pečovatelské služby smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, ve smyslu § 91, zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Smlouva musí obsahovat přesné vymezení smluvních stran, rozsah poskytování pečovatelské služby, místo a čas poskytování, výši úhrady za služby a způsob jejího placení, výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti a práva a povinnosti žadatele.

Součástí uzavřené smlouvy je příloha:

č. 1 – Seznam jednotlivých požadovaných pravidelně se opakujících úkonů pečovatelské služby a výše úhrady za pečovatelskou službu

č. 2 – Pravidla a podmínky poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby – Obec Dolní Lomná

Pracovnice obecního úřadu na úseku pečovatelské služby zjistí prostřednictvím sociálního šetření celkovou sociální situaci uživatele, jeho potřeby, příčinu omezení či ztráty soběstačnosti apod. Je povinna poskytnout žadateli o pečovatelskou službu základní poradenství, navrhnout možnosti řešení jeho situace a v případě zájmu sjednat poskytování pečovatelské služby.

Při zaváděné službě je dále uživatel informován o podmínkách, které vyplývají z konkrétní činnosti při poskytování pečovatelské služby, např. o časovém rozvrhu poskytované služby, finanční spoluúčasti a způsobu úhrady za poskytovanou službu, příp. o dalších provozních záležitostech souvisejících s poskytovanou službou. Poskytovatel vychází zejména s individuálních potřeb a požadavků uživatele. Zároveň klade důraz na aktivní účast uživatele a jeho zapojení se do rozhodování.

Občané mohou kdykoliv v průběhu zavedené pečovatelské služby žádat např. o změnu četnosti úkonů, o změnu rozsahu jednotlivých úkonů (např. časový rozsah), o ukončení poskytování sociální služby apod. Veškeré změny týkající se smlouvy o poskytování pečovatelské služby se řeší formou Dodatku k této smlouvě.

Na základě uzavřené smlouvy je zahájeno poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby. Při jejich provádění se zaměstnanci (pečovatelka) řídí písemně zpracovanými pracovními postupy, které jsou součástí interních standardů kvality sociálních služeb.

Uživatelé jsou zároveň oprávněni kdykoliv vznášet připomínky, návrhy, příp. podněty související s poskytovanou službou a to osobně, prostřednictvím pečovatelky nebo pracovnice Obecního úřadu. Snahou poskytovatele je pak vyhodnocovat tyto připomínky ze strany uživatelů, odstraňovat možné nedostatky související s poskytováním sociální služby a sjednat případnou nápravu tak, aby byla zajištěna kvalita poskytované sociální služby a celková spokojenost občanů.

Individuální práce s uživatelem pečovatelské služby Dolní Lomná

Pečovatelská služba Dolní Lomná vychází při svém poskytování jednotlivých úkonů z individuálních potřeb uživatele. Pečovatelka vykonávající pečovatelskou činnost poskytuje uživateli potřebnou pomoc při zajištění péče o osobu uživatele, jeho domácnost; podporuje soběstačnost uživatele, aktivizuje ho v jeho dosavadních činnostech a dovednostech a respektuje jeho individualitu. Zároveň však „vede“ uživatele k tomu, aby se snažil zvládat svou náročnou sociální situaci, přičemž je mu na této cestě nápomocná. Aby měla pečovatelská služba pro uživatele zásadní význam, uživatel společně s pečovatelkou spolupracuje na sestavování svého individuálního plánu, stanovuje jednotlivé kroky k dosažení svého osobního cíle, přičemž snahou je tento cíl následně také realizovat. Pro účely individuální práce s uživatelem využívá pečovatelka individuálních záznamů o uživateli, které slouží jako podklad pro vyhodnocení individuálního plánu a jeho následného hodnocení.

Úkony pečovatelské služby

Jsou poskytovány v souladu s platným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vše v platném znění, přičemž obsahuje tyto základní činnosti:

1. Pomoc při zvládání 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, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Jedná se zejména o dopomoc při oblékání, svlékání, aktivním pohybu, pomoc při přesunu na lůžko a vozík, pomoc při podávání jídla a pití, vše podle individuálních možností a schopností uživatelů. Kontakt s pečovatelkou je zajištěn signalizací.

2. 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

Uživatelé se koupou ve vlastním sociálním zařízení (sprchový kout), kde jim v případě potřeby poskytuje podporu pečovatelka.

3. Pomoc při zajištění stravy:

- dovoz nebo donáška jídla

Obědy jsou na požádání dováženy v termojídlonosičích ze školní jídelny a roznášeny přímo do bytů uživatelů denně v pracovních dnech.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- běžný úklid a údržba domácnosti
- údržba domácích spotřebičů

- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování

Při zajištění chodu domácnosti - běžném úklidu, údržbě domácnosti nebo pomoci při zajištění velkého úklidu je uživatel povinen poskytnout pečovatelce - potřebné pomůcky a mycí prostředky. Pečovatelka je povinna dodržovat bezpečnostní předpisy.

- běžné nákupy
 - velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- Uživatel, který využívá služby běžné nákupu nebo velký nákup, má před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně s pečovatelkou nákup sepíše). Dále má připraveny peníze na nákup. Po odevzdání nákupu pečovatelka provede vyúčtování. Všechny nakoupené položky doloží účtenkou a rozdíl peněz vrátí uživateli. Pečovatelka se snaží (dle možností) respektovat přání osoby na místo nákupu - obvykle nejbližší supermarket. Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi uživatele (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně ...) se postupuje obdobně.

- praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
- praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

Praní a žehlení ložního a osobního prádla se zajišťuje v objektu Základní školy a Mateřské školy Dolní Lomná 149 v pondělí a v pátek v době od 9-12 hodin v časově odděleném provozu, aby nekřížil provoz praní a žehlení pro školní jídelnu a dále aby nedošlo ke křížení žáků při vstupu do šatny. Sběr špinavého prádla probíhá v objektu Chráněných bytů, který je přemístěn do prádelny ve sběrné nádobě, poté je vyprán, usušen a vyžehlen. Zpět do objektu se přemísťuje prádlo suché a vyžehlené – opět ve sběrné nádobě.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Pečovatelka poskytuje doprovod osob k lékaři, do institucí poskytující veřejné služby. Dovolují-li to provozní možnosti, může být uživateli služby poskytnut doprovod sanitkou do zdravotnického zařízení.

Výše úhrad a postup při účtování

Za poskytování pečovatelské služby hradí uživatelé úhradu za úkony, přičemž jejich rozsah je stanoven v písemné „Smlouvě o poskytování pečovatelské služby“- Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby (Seznam jednotlivých požadovaných pravidelně se opakujících úkonů pečovatelské služby a výše úhrady za pečovatelskou službu). Při stanovení konkrétní výše úhrad poskytovatel postupuje v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V rámci osobního pohovoru je zájemce o pečovatelskou službu seznámen s podmínkami vyúčtování služby:

- evidenci úkonů pečovatelské služby vede pečovatelka na formuláři, který je určený k tomuto účelu a to do 10. dne následujícího kalendářního měsíce za předcházející kalendářní měsíc poskytnuté služby a to podle skutečného počtu
- **pracovnice obecního úřadu dle předloženého výkazu poskytnutých úkonů pečovatelské služby provádí vyúčtování a pečovatelka uskuteční výběr finanční hotovosti zpravidla v budově CHB (pracovní místnost pečovatelky), popř. v domácnosti uživatele (v případě, že se uživatel není schopen dostavit do kanceláře vzhledem ke svému zdravotnímu stavu)**

- finanční hotovost pečovatelka odvádí na účet obce prostřednictvím pokladny Obecního úřadu.

Poskytovatel může vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby v případě:

1. jestliže žadatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dnů
2. jestliže žadatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší své povinnosti vyplývající ze závazných podmínek poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby
3. z dalších závažných důvodů, zejména pokud přestane poskytovat služby sjednané v této smlouvě, nebude mít dostatečné kapacitní možnosti tyto služby poskytovat ve sjednaném rozsahu nebo pokud ve smyslu ustanovení § 91 odst. 3 písm. c) zákona o sociálních službách dojde ke změně zdravotního stavu žadatele vylučujícího poskytnutí sjednané sociální služby.

Poskytovatel může zrušit poskytování pečovatelské služby v případě:

1. podmínek ustanovených ve „Smlouvě o poskytování pečovatelské služby“ a to dle odstavce V. – Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
2. vlastního podnětu uživatele (na vlastní žádost - žadatel může smlouvu kdykoliv vypovědět bez udání důvodu)
3. z důvodu osobních změn uživatele (změna trvalého bydliště, umístění do pobytového zařízení apod.)

Pečovatelská služba zaniká úmrtím uživatele.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou žadatelem i poskytovatelem činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

Práva a povinnosti uživatelů pečovatelské služby Dolní Lomná

Uživatel má právo:

- na ochranu svých osobních údajů
- na volný pohyb a soukromí
- na nedotknutelnost osoby
- na důstojné zacházení
- na svobodnou volbu a přiměřené riziko (právo volby na řešení své nepříznivé životní situace a při sjednávání konkrétní služby, volbu četnosti poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby v souladu s provozní dobou zařízení a kapacitou poskytovatele)
- na základní poradenství
- na ukončení poskytování pečovatelské služby
- na podání podnětů, návrhů, případně stížností týkající se činnosti pečovatelské služby
- na ochranu před různými formami zneužívání

- nahlížet do osobní spisové dokumentace vedené na oddělení sociálních služeb a zdravotnictví
- na další práva vyplývající ze smlouvy.

Uživatel má povinnost:

- poskytnout informace nezbytné k uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a vytvoření individuálního plánu uživatele
- předat souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby pečovatelské služby
- spolupracovat s pracovníci obecního úřadu a pečovatelkou při sestavování a naplňování individuálního plánu, který vychází z osobních cílů uživatele
- o změnách zdravotního stavu majícího vliv na poskytování pečovatelské služby (infekční onemocnění, nutnost dietního stravování atd.)
- respektovat práva ostatních uživatelů pečovatelské služby
- hradit poplatky spojené s úhradou pečovatelské služby včas a ve stanovené výši (dle poskytnutých úkonů a stanovené sazby).

Uživatel Chráněných bytů má dále ještě tyto povinnosti:

- dodržovat provozní řád v budově Chráněných bytů - Dolní Lomná
- šetrně zacházet s majetkem v Chráněných bytech (společné prostory, společenská místnost aj.)
- dodržovat pravidla slušného chování
- dodržovat předpisy požární ochrany
- dodržovat noční klid
- dbát na čistotu.

Uživatelům pečovatelské služby žijícím v Chráněných bytech Dolní Lomná **je doporučeno** informovat poskytovatele o své nepřítomnosti v bytě z důvodu náhlého odchodu např. k rodině, do nemocnice a to v čase sjednaném pro poskytování pečovatelské služby. V případě neohlášení odchodu se uživatel vystavuje nebezpečí, že bude byt otevřen policií ČR případně přivolanou hlídkou hasičského sboru.

Způsob vyřizování stížností

Postup při podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované pečovatelské služby se obecně řídí **Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností Obce Dolní Lomná.**

Stížnosti jsou chápány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality nabízené služby, kdy jednotliví uživatelé identifikují oblasti, které by chtěli změnit či přizpůsobit jejich potřebám.

Za správné a včasné vyřízení stížnosti na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby odpovídá starosta nebo jim pověřený zaměstnanec.

Pro podání podnětů, námětů či stížnosti je rovněž umístěna ve společných prostorách Chráněných bytů Dolní Lomná schránka. Obsah schránky je pravidelně kontrolován 1 x týdně pečovatelkou.

Stížnost může být v případě nespokojenosti s jejím vyřízením podána na nadřízený orgán (Krajský úřad Moravskoslezského kraje) nebo na instituci, která sleduje dodržování lidských práv (např. Veřejný ochránce práv) s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

S těmito pravidly se uživatelé pečovatelské služby (jejich rodinní příslušníci, opatrovníci) mohou seznámit a případně žádat o podrobnější vysvětlení, které pro ně bude srozumitelné, u:

- starostky obce Dolní Lomná
- pracovnice obecního úřadu, která zajišťuje agendu pečovatelské služby
- pečovatelky

Kontaktní adresy pro možnost podání stížností:

Obecní úřad Dolní Lomná

Dolní Lomná 164
739 91 Jablunkov

- Renata Pavlinová, starostka obce,
tel. 558 358 720, obec@dolnilomna.eu
- Marie Czudková, pracovnice na úseku pečovatelské služby,
tel. 558 358 720, marie.czudkova@dolnilomna.eu

Adresy pro přezkoumání postupu vyřízení stížností:

Krajský úřad MSK

odbor sociálních věcí
28.října 117
702 18 Ostrava

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39
602 00 Brno

Český helsinský výbor

Jelení 5
118 00 Praha 1

Zpracovala: Czudková Marie



Renata Pavlinová
starostka obce

Schváleno opatřením č. 265 / 2012