**VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ**

**PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**



„Je dobře, když člověk ví, že není sám.“

OBSAH

[OBSAH 2](#_Toc39135189)

[O NÁS 3](#_Toc39135190)

[ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DPS 6](#_Toc39135191)

[PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY 9](#_Toc39135192)

[PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE 13](#_Toc39135194)

[PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 14](#_Toc39135195)

O NÁS

Domácí pečovatelská služba (dále jen DPS), je jedním ze středisek Charity Uherské Hradiště, jejímž zřizovatelem je Arcidiecézní charita Olomouc. Služba je registrovaná na Krajském úřadu Zlínského kraje pod číslem 8435916. Služby poskytujeme dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**KONTAKTNÍ ÚDAJE**

**Adresa:**

Náměstí Míru 464

686 01 Uherské Hradiště

**Telefonní čísla:**

602 155 402 – **vedoucí** Domácí pečovatelské služby (stížnosti, poradenství)

606 714 420 – **sociální pracovnice** (hlášení změn, plánování služeb)

725 520 984 – **sociální pracovnice okolí** (informace o domech s pečovatelskou službou a domech s chráněnými byty, plánování služeb)

739 085 243 – **dovoz obědů**, stravenky a vyúčtování služeb

572 552835 – **pevná linka DPS**

**E-mail:** dps@uhradiste.charita.cz

**Web:** [www.uhradiste.charita.cz](http://www.uhradiste.charita.cz/)

**Časová dostupnost**

**Služby poskytujeme:**

Pondělí – neděle 6:00 – 20:00

**Provozní doba (konzultační hodiny), sociální pracovník a vedoucí služby**

Pondělí – pátek 7:00 – 15:30 – pro veřejnost

V tomto čase může zájemce o službu v kanceláři DPS nebo na telefonu získat informace o pečovatelské službě, domluvit se na sociálním šetření, uhradit platby za služby, podávat připomínky, stížnosti či pochvaly. Volat můžete v uvedeném čase od pondělí do pátku.

**POSLÁNÍ**

Naším posláním je poskytovat kvalitní pomoc a podporu osobám se sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci. Snažíme se umožnit těmto lidem setrvat ve svém přirozeném prostředí a umožnit jim žít běžným způsobem života.

**CÍLE**

Naším cílem je poskytovat službu tak, aby uživatel mohl:

* Zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí.
* Zachovávat své schopnosti a dovednosti.
* Udržovat vztahy s druhými lidmi a se společenským prostředím.

**ZÁSADY, kterými se pracovníci při práci řídí:**

* Rovný přístup ke všem uživatelům na základě křesťanských hodnot.
* Respektování důstojnosti uživatele, dodržování jeho práv a zachovávání mlčenlivosti.
* Individuální přístup (při poskytování služby se přihlíží k potřebám a zvyklostem uživatele).
* Dobrovolnost a svobodné rozhodování uživatele.
* Vytváření podmínek pro co nejdelší udržení dosavadních tělesných a duševních schopností a možnosti zůstat ve svém domácím prostředí.
* Odbornost a profesionální přístup pracovníků s důrazem na další vzdělávání.

Pracovníci Domácí pečovatelské služby poskytují služby v souladu s Kodexem Charity Česká republika a Etickým kodexem pracovníků DPS.

**Komu službu poskytujeme:**

* Seniorům
* Osobám s chronickým onemocněním
* Osobám se zdravotním postižením
* Rodinám s dětmi

**DŮVODY K ODmítnuTí uzavření smlouvy:**

Uzavření smlouvy lze odmítnout v souladu s § 91 zákona

o sociálních službách, pokud:

* Neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá.
* Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
* Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
* Osoba, která trpí akutním infekčním onemocněním.
* Osobě, která je závislá na alkoholu nebo jiných návykových látkách.

**CO NABÍZÍME**

**Základní sociální poradenství** = pomoc při řešení nepříznivé sociální situace (informace o tom, jak může služba pomoci; o právech a povinnostech uživatele při poskytování služby, informace o jiných vhodných sociálních službách, o možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek, o finančních příspěvcích a dávkách apod.). Sociální poradenství je poskytováno zdarma.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DPS

**a) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU:**

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití =** otevření jídlonosiče. Servírování jídla na talíř, nakrájení či mletí stravy, ohřátí stravy, nalití či ohřátí nápoje, včetně podávání jídla a pití do úst.

**Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek =** nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, obouvání a zavazování obuvi, pomoc při použití protetických pomůcek.

**Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru =** bezpečný doprovod a poskytnutí potřebné opory uživateli při pohybu v domácnosti. V rámci tohoto úkonu je možné poskytnout službu dohledu nad užitím léků, kdy pracovník léky nechystá, pouze uživateli připomene, aby léky užil. Cílem je zajistit bezpečí uživatele v dohodnutém čase.

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík =** pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pouze v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník).

**b) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ:**

**Pomoc při úkonech osobní hygieny =** pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. Pomoc s hygienou se provádí vždy s ohledem na bezpečí uživatele a bezpečí pracovníka.

U částečně imobilního uživatele musí být koupelna vybavena zvedákem, u plně imobilního uživatele se hygiena poskytuje na lůžku za přítomnosti druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník). Hygienické pomůcky **vždy** poskytne uživatel.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty =** mytí, vysoušení a česání vlasů, ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Úkon stříhání nehtů může být odmítnut, pokud je potřeba odborný zásah školené pedikérky.

**Pomoc při použití WC =** doprovod na toaletu, pomoc při svléknutí, usedání a vstávání z mísy, výměna inkontinenčních pomůcek, pomoc při použití toaletní židle, vylití mísy, pomoc při použití speciálních pomůcek sloužících k vyprazdňování na lůžku.

**c) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

**Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy**

**a potřebám dietního stravování** = zajištění dietní stravy.

**Dovoz nebo donáška jídla =** zajištění teplé stravy (oběda) 1x denně, pouze v pracovní dny. Oběd je předáván osobním kontaktem, v žádném případě není možné jej ponechat položený např. u vchodových dveří. Mimo obvyklý čas dovozu obědů se jídlo zajišťuje v rámci běžného nákupu a pochůzek. Stejné je to i v případě, že uživatel zvolí jiného než stanoveného dodavatele obědů. Služba nenahrazuje dostupnou komerční službu.

**Pomoc při přípravě jídla a pití =** uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve své domácnosti z vlastních surovin, pracovník mu dopomůže s tím, co uživatel sám nezvládá.

**Příprava a podání jídla a pití** = pracovník sám v domácnosti uživatele, servíruje jídlo, ohřeje, popřípadě uživateli podává jídlo do úst.

**d) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI:**

**Běžný úklid a údržba domácnosti =** utírání prachu,vysávání, zametání, vytírání podlah, umytí a utření nádobí, umytí pracovní desky a dřezu, umytí WC a koupelny, vynesení odpadků, úklid prádla do skříně, zalévání květin. Jedná se o úklid místností, které uživatel obývá, ale netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Úklid provádí pracovník v součinnosti s uživatelem. Úklid je v návaznosti na další úkony.

**Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení =** donáška uhlí a dříví do bytu uživatele, pouze potřebné množství, vymetení a vynesení popela. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dřeva. Před samotným topením musí být pracovník důkladně seznámen s obsluhou kamen.

**Běžné nákupy =** nákup potravin a spotřebního zboží. Běžný nákup musí být maximálně v takovém objemu, aby bylo možné jej přepravit na kole. Uživatel si sepíše položky nákupu nebo je nadiktuje pracovníkovi a zároveň mu předá finanční hotovost. Nákup se provádí v nejbližším obchodě od bydliště uživatele.

**Pochůzky** = vyřizování osobních záležitostí uživatele (vyzvednutí receptů u lékaře, léků v lékárně, placení na poště, vyřizování úředních záležitostí apod.).

V případě, že se během jedné cesty vyřizují záležitosti nebo je nakupováno více uživatelům, se čas, který pracovník úkonem stráví, rozpočítá poměrně mezi uživatele.

**Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy =** pranív domácnosti uživatele, zajistí si své vlastní prací prostředky.

**e) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:**

**Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět;**

**Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět =** doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. O úkon je nutné zažádat alespoň týden předem a nahlásit datum, hodinu, místo a předpokládaný čas doprovodu.

V případě, že uživatel předem neodhlásí návštěvu pracovníka, bude mu naúčtován čas nezbytný k zajištění činností, i když služba neproběhla. Toto se netýká nepředvídatelných událostí vzniklých například vlivem náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele.

**PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Při vstupním sociálním šetření je zájemce o službu upozorněn na nutnost zajištění vhodných podmínek domácnosti a nezbytných pomůcek pro poskytování pečovatelské služby.

**Podmínky pro vykonávání jednotlivých úkonů:**

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**– Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá uživateli. **Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky** (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně pomoc druhé osoby, tj. rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka), **pracovník tento úkon nevykonává.**

**Pomoc při osobní hygieně**– koupelna musí být dispozičně řešena tak, aby při koupeli nebo sprchování za pomoci druhé osoby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. Pokud zdravotní stav uživatele nebo dispoziční řešení koupelny nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**– nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby.

Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru u lidí s diabetem neprovádíme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem. Pracovník nepoužívá uživatelův fén, pokud je poškozený.

**Dovoz nebo donáška jídla**– uživatel má povinnost si na dovoz obědů poříditdva nerezové jídlonosiče v termo obalech, a udržovat je v čistotě.Oběd je předáván osobně, v žádném případě není možné jej ponechat položený např. u vchodových dveří. Za dovoz jednoho jídlonosiče je jedna platba. Oběd se dováží pouze uživatelům, kteří odebírají péči.

**Běžný úklid a údržba domácnosti**– běžný úklid se provádí pouze ve všední dny, ve sváteční dny se úklid neprovádí. Pracovník může odmítnout použít uživatelův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Úklid se provádí pouze v prostorách, které prokazatelně uživatel obývá. Úklidové pomůcky a prostředky poskytne uživatel. Úklid se provádí v rámci péče o uživatele. Nenahrazuje komerční služby.

**Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**– velký úklid zprostředkujeme formou předání kontaktů na úklidové firmy (Lidumila s. r. o. Charita UH). Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, mytí lustru, úklid společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytření skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

**Praní a žehlení prádla**– Pokud se pere v domácnosti uživatele, je úkon účtován jako „Běžný úklid“. V případě praní v Domech s chráněnými byty uživatel předá prádlo v tašce společně se soupisem prádla a svým jménem. Uživatel si dodá vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob atd.). Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla.

**Podmínky pro poskytování pečovatelské služby:**

**Čas příchodu pracovníka k uživateli** – vzhledem k povaze terénní služby není možné si domluvit přesný čas příchodu pracovníka k uživateli.Příchod pracovníka je vymezen hodinovým rozpětím (např. pracovník přijde mezi 9. a 10. hodinou)*.*

**Střídání pracovníků** – vzhledem k provozu terénní služby, není možné, aby k uživateli přicházela jedna pracovnice v přímé péči. Uživatelé respektují střídání pracovníků.

**Ochranné pomůcky** – návleky, rukavice, roušky apod. zajistí poskytovatel služby.

**Prostředky** – hygienické pomůcky (nádoba na vodu, 2 žínky, mýdlo, šampon, sedák do vany, protiskluzová podložka apod.), prostředky na údržbu domácnosti, prací prostředky na praní prádla, kompenzační pomůcky (např. polohovací postel, zvedák) je povinen zajistit uživatel. Uživatel tyto pomůcky a prostředky obnovuje a udržuje v čistotě.

**Změny v péči –** jakoukoli změnu v poskytování péče (např. odhlášení či nahlášení služby) je nutno vždy nahlásit v kanceláři sociální pracovnici či vedoucí služby 2 dny předem*.* Trvalé změny (např. rozšíření péče) konzultovat s vedoucí služby – dodatek smlouvy. Navýšení služeb probíhá vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby. Pokud služba nemá dostatečnou kapacitu, uživatel je zařazen do evidencežadatelů o navýšení péče.

**Manipulace s finančními prostředky uživatele –** pracovník používá při manipulaci s finančními prostředky uživatele peněžní deníček, do kterého zapisuje předání a vrácení peněz. Na nákupy předává peněžní hotovost uživatel pracovníkovi předem. Výběr z bankomatu pracovník nevykonává!

**Manipulace s klíči uživatele –** pro poskytování služeb je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby. Mimo dobu poskytování péče ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky v kanceláři DPS v Uh. Hradišti nebo v kancelářích Domů s chráněnými byty. V případě nepřítomnosti uživatele do jeho bytu či domu nesmí pečovatelka vstoupit, nepřítomnost uživatel ohlásí na DPS.

**Zajištění domácích zvířat –** zvířata je nutné zajistit takovým způsobem, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky při poskytování péče uživateli. V opačném případě nebude úkon proveden.

**Kamerové a nahrávací zařízení –** Uživatel **má povinnost** oznámit poskytovateli, že se v domácnosti tato zařízení nacházejí. Během poskytované služby, budou tato zařízení vypnuta na základě zákona 110/2009 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů.

**Čas přímé péče =** čas pracovníka, který provádí základní úkony dle vyhlášky 505/2006 Sb., v přirozeném prostředí uživatele.

**Čas nezbytný k zajištění činnosti =** čas přípravy pracovníka

**Skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činnosti** = čas, který pracovník provádí úkony přímo u uživatele + čas nezbytný k zajištění činnosti.

**Služby ve sváteční sny** jsou poskytovány pouze těm uživatelům, kteří mají ve smlouvě služby i v neděli.

 **Víkendové služby** jsou poskytovány uživatelům, kteří je mají nasmlouvané.

**PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE**

 **Uživatel má právo:**

* Na respekt a důstojné chování pracovníků v souladu s Listinou základních práv a svobod, Kodexem Charity České republiky a Kodexem pracovníka Domácí pečovatelské služby.
* Na ochranu osobních údajů a zachovávání mlčenlivosti ze strany pracovníků.
* Obdržet sjednanou službu.
* Svobodně rozhodovat o své situaci.
* Požádat o úpravu rozsahu pečovatelských služeb, vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
* Podávat připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby.
* Nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.
* Na to, aby byl klíč od jeho bytu, který svěřil DPS, zabezpečen před zneužitím.
* Na náhradu vzniklé škody, která by byla způsobena při poskytování pečovatelské služby.

**Uživatel má povinnost:**

* Oznámit pracovníkům DPS, že má vážnou infekční nemoc.
* V případě, že pro některý sjednaný den uživatel službu nepožaduje, je povinen tuto skutečnost oznámit nejpozději 2 dny před plánovanou změnou.
* Akceptovat střídání pracovníků.
* Chovat se k pracovníkům zdvořile, v souladu se všeobecně uznávanými etickými a mravními normami.
* Vytvořit vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby a hygienické prostředí.
* Nahlásit sociálnímu nebo vedoucímu pracovníkovi, zda používá nějaké monitorovací zařízení (kameru, audio-chůvy, aj.)

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby má právo jak uživatel, tak kterýkoliv občan, jenž stížnost podává v zájmu uživatele. Podání stížnosti nebude k újmě tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Pracovníci Domácí pečovatelské služby pokládají stížnost za možný impuls pro zdokonalení a rozvoj služby.

**Komu a jak stížnost podat:**

Se svou stížností se uživatel může obrátit na vedoucí, sociální pracovníky nebo na jakéhokoliv pracovníka DPS, ke kterému má důvěru. Uživatel má právo si při vyřizování své stížnosti zvolit jakéhokoli nezávislého zástupce (rodinného příslušníka, někoho z přátel, popř. jinou fyzickou či právnickou osobu zastupující zájmy uživatele).

**Stížnost lze podat několika způsoby**:

**Osobně:**

- pracovníkovi přímé péče při poskytování služby,

- vedoucímu či sociálním pracovníkům při návštěvách uživatele,

- v kanceláři DPS v Uh. Hradišti v pracovní dny od 7:00 – 15:30.

**Telefonicky:**

- 572 552 835 – kancelář Domácí pečovatelské služby

- 602 155 402 – vedoucí Domácí pečovatelské služby

**Dopisem:**

Na adresu Náměstí Míru 464, 686 01 Uherské Hradiště,

**E-mailem:**

Na adresu vedoucí Domácí pečovatelské služby - dps@uhradiste.charita.cz.

**Schránka stížností:**

Stížnost je možné vhodit do „Schránky stížností“, která se nachází na hlavních dveřích budovy, kde sídlí DPS.

**Proti rozhodnutí se může stěžovatel odvolat:**

* **ředitel Charity Uherské Hradiště – Ing. Jiří Jakeš, ul. Velehradská třída 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137,** **reditel@uhradiste.charita.cz**
* **ředitel Arcidiecézní charity Olomouc – Václav Keprt, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc**
* **Arcibiskupství Olomoucké – Mons. Jan Graubner,**

**Wurmova 9, 771 01 Olomouc**

* **veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888,** **podatelna@ochrance.cz**
* **Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188,** **socialnisluzby@helcom.cz**

**Uživatel má právo svou stížnost podat i anonymně.**

Aktualizovala: Mgr. Nikola Novotná, vedoucí střediska

Schválil dne: Otto Holeček, zástupce ředitele – metodik

Aktualizováno v Uherském Hradišti dne 1. 12. 2021