

# **PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ TERENNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Poskytovatel: Svazek obcí AZASS, Palackého nám. 160, 572 01 Polička

Středisko: Borová, Lubná a okolní vesnice

Platnost od: 1.7.2017

## **1. Základní pravidla, poslání a cíl služby**

Tento dokument /dále jen "Pravidla"/ popisuje práva klienta služby, rozsah podpory a péče o klienta ze strany poskytovatele a obsahuje základní pravidla, kterými je povinen se klient pečovatelské služby řídit během poskytování služby.

### **Poslání**

**Posláním služby je zlepšit kvalitu života občanům, kteří se ocitli v nepříznivých sociálních situacích spojených se samotou, stářím, nemocí, zdravotním postižením či ztrátou orientace a poskytnout jim podle jejich osobních potřeb a v souladu s jejich zájmy a představami přiměřenou podporu tak, aby mohli žít co nejdéle důstojným životem ve vlastních domácnostech.**

### **Cíle**

- Dlouhodobě poskytovat kvalitní sociální službu v souladu s příslušnými právními normami, v souladu se standardy kvality sociální péče a moderními směry v oblasti sociální péče.
- Poskytovat sociální službu, která je uzpůsobená požadavkům našich klientů a která bude v maximální možné míře zohledňovat osobní přání a potřeby klientů.
- Podporovat, rozvíjet a udržovat schopnosti, možnosti a samostatnost klientů, zajistit jim potřebnou podporu a nezávislost.
- Zachovat vazby klientů s rodinou s blízkými a další přirozené vazby, usilovat o to, aby se klienti nedostali do sociálního vyloučení, popřípadě jim pomáhat z této situace najít východisko.
- Zajistit informovanost a poskytováním kvalitních služeb trvalý zájem klientů.

Poskytování Pečovatelské služby je zahájeno na základě podpisu „Smlouvy“ mezi poskytovatelem a klientem/ opatrovníkem/.

### **Okruh osob, kterým je sociální služba určena:**

1. senioři
2. osoby se zdravotním postižením
3. osoby s chronickým onemocněním
4. rodiny s dětmi

## **Věková kategorie:**

1. dospělí (27 – 64 let)
2. mladší senioři (65 – 80 let)
3. starší senioři (nad 80 let)

## **Základní činnosti**

Pečovatelská služba AZASS poskytuje následující základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Bezplatně poskytuje:

- základní sociální poradenství.

## **2. Způsob poskytování služby**

### **Podání žádosti o poskytnutí sociální služby**

- Prvním krokem je podání písemné žádosti, která je k dispozici u pečovatelek, sociální pracovnice, v DPS Borová a Lubná a na obecním úřadě Borová a Lubná.
- Po podání písemné žádosti dojde k jednání se zájemcem, která probíhá vždy za účasti osoby (zájemce), která má o službu zájem. Jednání probíhá většinou v domácnosti zájemce, případně v kanceláři sociální pracovnice nebo pečovatelek.
- Zájemce je seznamován s nabízenou službou a vnitřními pravidly pro poskytování služby. Na základě potřeb a přání zájemce je vymezen rozsah a způsob poskytování sociální služby, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Pokud dojde ke shodě mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby, tzn., dochází k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.
- Odhlásit sjednané služby je možné předchozí pracovní den, na tel. čísle pečovatelek nebo ústně. V nepředvídaných případech, např. při

nečekané hospitalizaci klienta, stačí změnu nahlásit v první den hospitalizace.

## **Individuální plánování**

- S klientem je při uzavírání smlouvy sjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby, na základě kterého, je sestaven individuální plán péče s klientem. Každý klient má svého klíčového pracovníka (určenou pečovatelku), který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb klienta. Klient se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Klient má právo změnit klíčového pracovníka.

## **Záznam o poskytnuté pečovatelské službě**

- Poskytovatel vede písemné záznamy o poskytování pečovatelských úkonů v Knize záznamů/provedených výkonů za daný měsíc. Úkony pečovatelka zaznamenává ihned po jejich provedení. Klient potvrdí správnost jejich provedení svým podpisem na výkazu úkonů, který připraví pečovatelka na konci měsíce ke zúčtování. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

## **Úhrada za sociální službu a způsob jejího placení**

- Úhrada za poskytované služby je stanovena sazebníkem úhrad za úkony pečovatelské služby.
- Klient uhradí skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu.
- Každý klient obdrží doklad s vyúčtováním poskytnuté služby.
- Vyúčtování a úhrada služeb probíhá hotovostně do pokladny poskytovatele nejpozději do 7. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.

## **Zajištění pomůcek a prostředků**

- Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby poskytuje klient prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (vhodné náčiní, čisticí prostředky).

- Poskytovatel může po dohodě s klientem použít své vlastní zařízení, přípravky.

### **Vstup do domácnosti klienta, nakládání s klíči klienta**

- Poskytovatel vstupuje do bytu klienta poté co ho klient vyzve ke vstupu. Pouze v případě, že je očividné, že je klient přítomen, ale neozývá se, může poskytovatel vstoupit do bytu, ale pouze v doprovodu druhé osoby, aby zkontroloval, zda je klient v pořádku. Poskytovatel/zaměstnanec poskytovatele, vstupuje do bytu pouze za přítomnosti klienta.
- Klient může poskytovateli zapůjčit klíč od bytu v případě, že mu jeho zdravotní stav nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- Poskytovatel užívá zapůjčené klíče klienta výhradně v rámci zajištění úkonů pečovatelské služby.
- Klient předává klíče poskytovateli na základě písemného souhlasu k užívání klíčů. V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- O zapůjčení klíčů je vystaveno písemné potvrzení, originál zůstává poskytovateli, kopii obdrží klient.

### **3. Práva klienta**

- a) Sociální služba je poskytována v souladu se všemi platnými právními normami.
- b) Klientům i zaměstnancům poskytovatele v rámci služby je problematika základních lidských práv a svobod a povinnost jejich dodržování průběžně dle možností vhodným způsobem připomínána a v rámci kontrolních procesů zjišťován aktuální stav v této problematice.
- c) Klienti mají možnost kdykoliv se obrátit na zaměstnance a vedení osobně nebo prostřednictvím svých příbuzných či blízkých, se svými pocity, přáními a připomínkami, tedy i těch, které se týkají případného porušení základních lidských práv a svobod osob (viz vnitřní předpisy 1b1 – „Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů při řešení jejich případné nepříznivé sociální situace“, 7a1 – „Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“).

d) Zjistí-li zásadní požadavek, vůli či přání klienta týkající se porušení základních lidských práv a svobod osob jiný než příslušný klíčový pracovník, informuje o něm v nejbližším možném termínu příslušného klíčového pracovníka, případně nadřízeného pracovníka, který dále postupuje v souladu s příslušnými pravidly.

#### **4. Nouzové a havarijní situace**

Zaměstnanci Poskytovatele i klienti se snaží nouzovým a havarijním situacím předcházet.

Klient upozorní zaměstnance na zjištěná rizika.

Zaměstnanci znají čísla tísňového volání:

- Záchraná služba 155
- Hasiči 150
- Policie ČR 158
- Městská policie 156
- Jednotné číslo tísňového volání 112

V případě, že nouzová či havarijní situace nastane, zaměstnanec Poskytovatele je povinen zajistit bezpečí zúčastněných osob (sebe, klienta...), dle svých možností a schopností.

V případě potřeby je oprávněn přivolat hasiče, záchranou službu nebo policii.

Při řešení situace zaměstnanci spolupracují s kontaktními osobami, nebo příbuznými, které klient uvedl v sociální dokumentaci. Tyto osoby také následně informuje o průběhu a řešení situace.

- Klient neotvírá zaměstnanci: zaměstnanec se snaží zjistit situaci, z jakého důvodu klient neotvírá (zda není klient ohrožen na zdraví). Okamžitě telefonicky kontaktuje sociální pracovnice pečovatelské služby, vyzkoumá je kontaktní osoba klienta; zjišťuje se, zda nebyl hospitalizován. Pokud přetrvává podezření, že je klient v bytě bez pomoci, a byt je uzamčen, jsou po dohodě s kontaktní osobou přivolány záchrané složky. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchraných složek do bytu s případnou škodou na majetku. Proto je v zájmu klienta svou nepřítomnost oznámit a domluvenou službu včas odhlásit.
- Pokud má klient psa, je povinen ho v době návštěvy zaměstnance zabezpečit (umístil do jiné místnosti, příp. opatřil náhubkem, připoutal na vodítko atd.). Dojde-li k pokousání zaměstnance, je povinen nechat psa veterinárně vyšetřit.

Při vysoké nemocnosti zaměstnanců je prvořadé zajištění nejnnutnější péče – základních životních potřeb klienta, může být oslovena rodina, aby pomohla péči zajistit.

## **5. Přání, připomínky a stížnosti**

Cílem poskytovatele je zajištění a udržení vysoké kvality poskytovaných služeb. Klient má právo vyjadřovat se k prostředí, kde je služba poskytována, ke způsobu poskytování služby, k chování zaměstnanců, tj. ke všemu, co se týká poskytování služeb.

Klient má právo podat stížnost. Postup, jak stížnost podat a jaký je postup jejího vyřizování, je obsažen v dokumentu: „Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností“, který je přílohou ke smlouvě.

## **6. Závěrečná ustanovení**

Tato Pravidla poskytování pečovatelské služby jsou předkládána klientovy při podpisu smlouvy a jsou k dispozici v DPS Borová a Lubná a v kancelářích poskytovatele.

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen Pravidla) jsou závazná pro všechny pracovníky i klienty pečovatelské služby.

## **KONTAKTNÍ ÚDAJE NA PRACOVNÍKY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

### **PEČOVATELKY**

BOROVÁ- 604 120 419, 605 155 797

LUBNÁ- 739 768 219

### **SOCIÁLNÍ PRACOVNICE**

737 432 644, 461 722 700, kl. 455

socialni.azass@tiscali.cz

## **VEDOUcí PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

461 722 700, kl. 452

azass@tiscali.cz

Dne 1.7.2017

Zpracovala: Bc. Pavlína Čížková – sociální pracovnice

Schválil: Mgr. Vít Češka – vedoucí úseku sociálních služeb