



VNITŘNÍ PRAVIDLA
PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY –
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Senior caring s.r.o.

Čl. I

Poslání, cíl a cílová skupina uživatelů

Poslání:

Naším posláním je usilovat o zlepšení kvality života občanů seniorů, občanů se zdravotním postižením a občanů v nepříznivé sociální situaci, žijících ve svém přirozeném sociálním prostředí, prosazovat a obhajovat zájmy a práva výše uvedené cílové skupiny ve společnosti, podporovat zavádění nových trendů a přístupů v oblastech terénních sociálních služeb a podporovat rozvoj komunitní péče.

Cíl:

Hlavním je zajišťovat občanům seniorům, občanům se zdravotním postižením a občanům v nepříznivé sociální situaci možnost setrvat v jejich přirozeném prostředí – ve svých domovech, na které jsou zvyklí.

Cílová skupina uživatelů:

Uživateli našich služeb jsou senioři, občané se zdravotním postižením a občané v nepříznivé sociální situaci, kteří žijí ve svém přirozeném sociálním prostředí. Tím, že poskytujeme tyto služby, pomáháme také rodinným příslušníkům, přátelům, sousedům a veřejnosti.

Čl. II

Rozsah poskytování pečovatelské služby

Poskytované služby:

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

a. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Zahrnuje:

- dohled nad klientem při jídle/pití
- dohled na pitný režim
- dopomoc klientovi při jídle/pití – nakrájení jídla, rozmixování jídla, přidržení jídla, přidržení pití
- krmení klienta – krmení klienta u stolu, krmení klienta na lůžku
- doprovod klienta ke/od stolu
- posazení/podepření klienta na lůžku
- příprava příborů apod.
- přinesení jídla a pití ke stolu/na lůžko
- drobná očista klienta po jídle
- odklizení použitého nádobí

b. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Zahrnuje:

- pomoc při oblékání/svlékání dle potřeby klienta
- příprava oblečení/pomůcek z úložných prostorů
- pomoc s výběrem oblečení
- pomoc při oblékání/svlékání
- úklid použitého (nepotřebného) prádla

c. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Zahrnuje:

- doprovod klienta po bytě/domě
- dopomoc klientovi při chůzi, dohled nad klientem při chůzi
- dopomoc klientovi při chůzi s pomůckami (chodítko, fr.berle apod.), dohled nad klientem při chůzi s pomůckami

d. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Zahrnuje:

- pomoc s přesunem na lůžko/vozík či jiné pomůcky (toaletní křeslo...)

- příprava lůžka (rozestlání, podložka apod.)
- příprava, přistavení vozíku či jiné pomůcky

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

a. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Zahrnuje:

- pomoc/dohled nad klientem při ranní/večerní hygieně včetně péče o chrup/protézu
- pomoc/dohled nad klientem při koupání – vana, sprch.kout, hygiena na lůžku
- doprovod či přeprava klienta do koupelny/z koupelny
- připravení pomůcek klienta ke koupání (hygienické pomůcky – šampon, sprch.gel, mýdlo atd.), ručníků apod.
- pomoc se svlečením/svlečení klienta před koupelí, pomoc s obléčením/oblečení klienta po koupeli
- pomoc s osušením/osušení klienta po koupání
- promazání pokožky tělovým mlékem klienta apod. po koupání

b. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Zahrnuje:

- česání vlasů
- mytí vlasů
- stříhání nehtů
- dohled nad klientem při česání/mytí vlasů/stříhání nehtů
- doprovod či přeprava klienta do koupelny/z koupelny
- připravení pomůcek k mytí vlasů (šampon, ručník...), připravení pomůcek ke stříhání nehtů (nůžky..)
- uklizení pomůcek k mytí vlasů/stříhání nehtů
- vysušení vlasů – ručníkem, fénem

c. Pomoc při použití WC

Zahrnuje:

- doprovod či přeprava klienta na/z WC
- doprovod či přeprava klienta na/z toaletního křesla
- použití podložní mísy
- dohled nad klientem při použití WC/toaletního křesla/podložní mísy
- výměna/pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek
- vynesení a dezinfekce toal.křesla/podložní mísy
- péče o pokožku po použití WC/výměně inkontinenčních pomůcek – omytí pokožky, použití ošetřujících přípravků klienta (Menalind apod.)
- odklizení použitých inkontinenčních pomůcek

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a. Pomoc při přípravě jídla a pití

Zahrnuje:

- pomoc při přípravě jídla a pití/dohled nad klientem při přípravě jídla a pití
- donesení potravin ze spíže apod.

- uklizení potravin

b. Příprava a podání jídla a pití

Zahrnuje:

- uvaření/příprava - snídaně, oběd, večeře, svačina, nápoje
- podání jídla a pití klientovi
- donesení potravin ze spíže apod.
- uklizení potravin
- odklizení použitého nádobí

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a. Běžný úklid a údržba domácnosti

Zahrnuje:

- mytí nádobí
- vynesení smetí
- utření prachu
- luxování
- vytření podlah
- vytírání společných prostor domu
- převlečení lůžkovin
- příprava/úklid čistících prostředků klienta

b. Údržba domácích spotřebičů

Zahrnuje:

- mytí spotřebičů (lednice, sporák apod.)
- odmražení lednice
- odvápnění rychlovarných konvic
- příprava/úklid čistících prostředků klienta

c. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

Zahrnuje:

- pomoc při sezonním úklidu, úklidu po malování
- mytí oken
- příprava/úklid čistících prostředků klienta

d. Donáška vody

Zahrnuje:

- donáška vody ze studny/z jiného zdroje vody

e. Běžné nákupy a pochůzky

Zahrnuje:

- nákup potravin, věcí denní potřeby v obchodě blízkém bydlišti klienta, doprovod klienta na nákup – pěšky, autobusem, dopravním prostředkem zajištěným klientem (taxi apod.)
- pochůzky – pošta, úřady, lékárna, lékaři

f. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Zahrnuje:

- větší (týdenní) nákupy potravin, věcí denní potřeby, v obchodě blízkém bydlišti klienta, doprovod klienta na nákup – pěšky, autobusem, dopravním prostředkem zajištěným klientem (taxi apod.)
- nákup ošacení
- nákup nezbytného vybavení domácnosti

g. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zahrnuje:

- praní ložního prádla v pračce klienta/pomoc při praní ložního prádla
- drobné opravy ložního prádla – přišíť knoflíku, zašítí prádla

h. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zahrnuje:

- praní osobního prádla v pračce klienta/ruční praní osobního prádla klienta/pomoc při praní osobního prádla
- drobné opravy osobního prádla – přišíť knoflíku, zašítí prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a. Doprovázení , k lékaři a doprovázení zpět

Zahrnuje:

- doprovod pěšky, doprovod klienta na vozíku, doprovod veřejnou dopravou, doprovod dopravním prostředkem zajištěným klientem (např. taxi), doprovod sanitou

b. Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Zahrnuje:

- doprovod pěšky, doprovod klienta na vozíku, doprovod veřejnou dopravou, doprovod dopravním prostředkem zajištěným klientem (např. taxi), doprovod sanitou

6. Fakultativní služby

a. Dohled nad klientem

b. Zprostředkované služby – manikúra, pedikúra, holení, zástřih vlasů, kosmetika

Pečovatelské úkony jsou poskytovány dle individuálních potřeb jednotlivých uživatelů služeb. Služba je dostupná nepřetržitě včetně víkendů a svátků. Časový rozsah a rozvrh jednotlivých úkonů vychází z požadavku uživatele služeb.

Čl. III

Postup jednání se zájemcem o službu

V případě zájmu o poskytnutí pečovatelské služby navštíví zájemce doma sociální pracovník příp. koordinátor pečovatelských služeb a informuje zájemce o poskytovaných službách a veškerých podmínkách poskytování služeb. Zájemce má možnost sjednat si více informačních schůzek a v případě zájmu obdrží informační materiály, ceník a vnitřní pravidla, aby se mohl s poskytovanými službami a s podmínkami poskytování těchto služeb důkladně seznámit.

Pokud si zájemce vybere v naší nabídce služby, které chce využívat, je s ním (případně s jeho zákonným zástupcem) sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Čl. IV

Způsob a výše úhrady za poskytnuté služby

Výše úhrady se řídí aktuálním ceníkem, ceny se účtují za každý započatý časový interval

Skutečný,,čas

Úhrada za poskytnuté služby je splatná vždy do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty. Úhradu je možné zaplatit převodem na účet, v pokladně poskytovatele nebo je možné sjednat placení úhrady u uživatele služeb.

Úhrada za pečovatelskou službu je vypočtena takto: součet poskytnutých úkonů za kalendářní měsíc se vynásobí částkou za úkon dle aktuálního ceníku. Uživatel vždy obdrží stvrzenku o platbě.

Čl. V

Dokumentace o poskytovaných službách

Dokumentace o poskytovaných službách je vedena na základě souhlasu uživatele se zpracováním osobních údajů. Uživatel má možnost do dokumentace kdykoliv nahlédnout. Jiná osoba než uživatel služeb může do dokumentace nahlédnout pouze v případě, že ji k tomu uživatel písemně pověří nebo pokud nám uživatel služeb sdělí tuto osobu při osobním jednání, v tomto případě je toto uživatelské vyjádření zapsáno do formuláře Kontaktní osoby.

Dokumentace uživatele služeb obsahuje: sociální šetření, individuální plán, smlouvu o poskytnutí sociální služby, případné dodatky smlouvy, souhlas se zpracováním osobních údajů, poukazy pečovatelské služby, pečovatelské plány, případně další dokumenty.

Čl. VI

Přístup do bytu uživatele služeb

Pokud je třeba zajistit pro poskytování pečovatelských služeb přístup do bytu či domu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta služeb. Při ukončení poskytování pečovatelských služeb jsou klíče uživateli vráceny.

Čl. VII

Změna poskytovaných služeb

Poskytované služby jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Četnost poskytovaných služeb je stanovena individuálně dle potřeby uživatele služby.

V případě, že uživatel služeb požaduje jednorázovou změnu rozsahu poskytovaných služeb (např. odjíždí na dovolenou a po dobu dovolené tudíž nebude využívat pečovatelské služby), je povinen toto včas oznámit pečovateli nebo koordinátorovi pečovatelských služeb, a to alespoň 1 den předem.

Čl. VIII

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Smlouva o poskytnutí sociální služby může skončit uplynutím doby, na kterou byla sjednána nebo výpovědí ze strany uživatele služby či poskytovatele.

Uživatel služby může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou ze strany uživatele služby činí 7 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli služby doručena nebo předána.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

1. Jestliže uživatel služby hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména neplacení úhrady za poskytnutou sociální službu po dobu delší než 1 měsíc.
2. Jestliže uživatel služby i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby.
3. Jestliže se Příjemce služby chová k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, který zaměstnanci ubližuje nebo může ublížit na zdraví, cti nebo majetku, vyhrožuje mu takovou újmou, případně proti zaměstnanci používá formy jiného hrubého jednání, které naplňuje nebo je způsobilé naplnit znaky přestupku nebo trestného činu.
4. Jestliže Poskytovatel není schopen z kapacitních důvodů, příp. z důvodu zániku Poskytovatele nadále poskytovat předmětné služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 1, 2 a 4 tohoto článku činí 7 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Příjemci služby doručena nebo předána. Výpověď daná Poskytovatelem z důvodu uvedeného v odst. 3 je okamžitá.

Čl. IX

Postup při podání stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytovanými službami je možné podat na poskytované služby stížnost. Stížnost je možné podat písemně či ústně, případně je možné k podání stížnosti využít svého klíčového pracovníka, Uživatel může svou stížnost sdělit kterémukoliv ze zaměstnanců.

Uživatelé mohou stížnost sdělit:

- sami
- prostřednictvím svého zástupce či rodinného příslušníka

- prostřednictvím pracovníka, ke kterému mají důvěru

Každý uživatel má možnost zvolit si zástupce z řad zaměstnanců, který ho bude při řešení problémů zastupovat. Stížnosti ze strany uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou řešeny na pravidelných poradách pracovníků organizace, stejně tak veškeré požadavky, problémy a připomínky ze strany uživatelů.

Pokud stížnost podává osoba, která k tomuto nebyla uživatelem služby pověřena, je o stížnosti uživatel informován.

Uživatel je vždy informován o způsobu vyřízení stížnosti písemnou formou. Stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 28 kalendářních dní od přijetí stížnosti. Pokud nelze z objektivních důvodů stížnost vyřídit do 28 kalendářních dní, je o tom uživatel informován, a zároveň mu jsou sděleny důvody prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti se uživatel může obrátit na nezávislý orgán: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz