INFORMACE PRO ŽADATELE A KLIENTY

O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se standardy kvality Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí.

Tento dokument obsahuje důležité informace týkající se průběhu a poskytování služby a doplňuje ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Dokument je určen pro zájemce a žadatele o poskytování pečovatelské služby a rovněž klienty služby.

1. Základní informace, provozní doba, kapacita služby

Poskytovatel: Město Kostelec nad Orlicí
Palackého nám. čp. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí
IČO: 0274968, DIČ: CZ0274968

Název služby: Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí
právní forma: organizační složka Města Kostelec nad Orlicí
sídlo: Frošova čp. 1414, 517 41 Kostelec nad Orlicí
webové stránky: www.pskostelecno.cz
registrace: rozhodnutí Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, č. j. 10877/SV/2007/Gr/SOCRE/125-9
identifikátor služby: 1172890

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu:

- dospělým osobám s chronickým onemocněním, se zdravotním postižením a seniorům, kteří potřebují pomoc druhé osoby;
- osobám trvale upoutaným na lůžko, které potřebují celodenní péči nebo péči zdravotnického personálu, a to za předpokladu vzájemné spolupráce s rodinnými příslušníky nebo dalšími osobami a na základě individuálně dohodnutých pravidel;
- rodinám, ve kterých se narodilo současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku dítěte, dále rodinám s dětmi se zdravotním postižením do 18 let věku dítěte. Rodinám s dětmi je poskytována pomoc při zajištění péče o jejich domácnost a doprovod dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět v případě, že tuto pomoc jim nemohou zajistit rodinní příslušníci ani jiné osoby.

Poskytované služby jsou zaměřeny na pomoc při zvládání běžných životních potřeb klientů, potřeb, které klienti nemohou zvládat vlastními silami nebo za podpory veřejně dostupných služeb. Potřebnou pomoc a péči poskytuje proškolený tým pracovníků pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí, pracovníci jednají vždy v zájmu klienta a při poskytování péče spolupracují s rodinou pečovaného a dalšími organizacemi a službami podílejícími se na péči o klienta.

Služba není určena:

- osobám, které požadují či potřebují jinou sociální službu, než kterou Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí poskytuje,
- osobám, kterým byla vypovězena Smlouva o poskytování pečovatelské služby v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících z této smlouvy,
- osobám, které nepatří do okruhu osob, kterým je služba poskytována,
- osobám s projevy, které ohrožují bezpečnost a zdraví pracovníků,
- osobám, které se nenacházejí v nepříznivé sociální situaci a přejí si prostřednictvím pečovatelské služby využívat služby jinak běžně dostupné z veřejných zdrojů.

Provozní doba pečovatelské služby:

- pečovatelská služba: pondělí – neděle 6:00 – 20:00 hod.
- střediska osobní hygieny (Frošova 763, Frošova 1414): pondělí – pátek 6:00 – 14:30 hod.
  víkendy, svátky 8:00 – 12:00 hod.

Kapacita služby:

- terénní služby:
  maximální okamžitá kapacita terénní služby - 10 klientů
- ambulantní služby:
  maximální okamžitá kapacita ambulantní služby - 2 klienti

Kontakty:

vedoucí služby
pracovní doba: 7:00 – 15:30 hod. (pondělí – pátek)
telefon: 773 781 188
e-mail: vedouci@pskostelecno.cz

sociální pracovnice
pracovní doba: 7:00 – 15:30 hod. (pondělí – pátek)
telefon: 725 568 020
e-mail: socialnipracovnik@pskostelecno.cz
sociální poradenství: 8:00 – 12:00 hod. (pondělí, středa) nebo dle předchozí domluvy

koordinátor přímé péče
pracovní doba: 6:00 - 14:30 hod. (pondělí – pátek)
telefon: 724 329 558
e-mail: koordinatorpece@pskostelecno.cz

2. Poskytované služby

Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí je oprávněna dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytovat tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (jedná se o podporu a pomoc při podávání jídla a pití, pomoc klientovi při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu klienta na lůžko nebo vozík),
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pečovatelky poskytují pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti klienta nebo ve středisku osobní hygieny, dále pak pomoc při základní péči o vlasy a nehty a pomoc klientovi při použití WC),
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (zahrnuje pomoc s přípravou jídla a pití, podání jídla a pití klientovi, dovoz nebo donášku jídla),
- pomoc při zajištění chodu domácnosti (zahrnuje pomoc klientovi při zajištění běžného úklidu a údržby domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, donášku vody, topení v kamnech, zajištění běžného nebo velkého nákupu a pochůzek, praní a žehlení osobního nebo ložního prádla včetně jeho drobných oprav),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (v rámci tohoto úkonu pečovatelka zajistí doprovod klienta např. k lékaři, na nákup, poštu, na úřady apod. Tato činnost zahrnuje i doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.),
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zahrnuje pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů, rovněž pomoc při vyřizování běžných záležitostí klientů),
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí (jedná se o provedení dohledu tak, aby klient závislý na pomoci nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí).

Sociální pracovnice pečovatelské služby poskytují základní sociální poradenství. Tato činnost je poskytovány zdarma a spočívá například v poskytování informací o možnostech výběru typu sociální služby v závislosti na individuálních potřebách osob, v poskytování informací o základních právech a povinnostech osob, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb. Dále je v rámci základního sociálního poradenství možno poskytovat informace o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se podílejí na péči o svého blízkého a dále podporu pečujícím osobám spočívající v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

S podrobným popisem poskytovaných činností pečovatelskou službou je možno se seznámit prostřednictvím dokumentu Nabídka poskytovaných služeb, který je dostupný v elektronické podobě na webových stránkách Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí nebo v tištěné podobě je k dispozici v kanceláři vedoucí nebo sociální pracovnice Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má povinnost:

- dodržovat ustanovení uzavřených smluv o poskytování pečovatelské služby včetně jejích dodatků a ujednání vyplývajících z dokumentu Informace pro žadatele a klienty o poskytování pečovatelské služby;
- dodržovat Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí;
- poskytovat podporu a pomoc klientům v souladu s jednotlivými individuálními plány klientů;
- dodržovat mlčenlivost a důvěrnost sdělených informací, chránit osobní údaje klientů (výjimkou je oznámení závažného trestného činu a informací vyžádaných formální cestou Policií ČR v rámci vyšetřování konkrétního trestného činu);
- dbát na zachování důstojnosti a vůle klienta;
- podporovat samostatnost klienta s ohledem na jeho aktuální možnosti a míru soběstačnosti;
- pracovníci mají povinnost dodržovat harmonogramy poskytované péče a řádně evidovat poskytovanou péči, která vychází z individuálních plánů klientů;
- v případě potřeby poskytnout klientům nebo jejich rodinným příslušníkům a pečujícím osobám základní sociální poradenství a informovat je o doplňkových a návazných službách;
- chránit zdraví svých pracovníků a dodržovat pravidla bezpečnosti práce. Pečovatelská služba nemusí poskytnout klientovi sjednaný úkon, pokud prostředí, ve kterém se pracovník služby pohybuje, ohrožuje jeho zdraví a není v něm možno pracovníky služby dodržet pravidla bezpečnosti práce;
- přijímat a vyřizovat stížnosti.

Poskytovatel má právo:

- ukončit poskytování pečovatelské služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování pečovatelské služby;
- vyžadovat důstojné chování klientů a rodinných příslušníků klientů vůči svým pracovníkům;
- vyžadovat po klientovi zajištění vhodných, bezpečných a důstojných podmínek pro poskytování pečovatelské služby;
- odmítnout nebo okamžitě přerušit poskytovanou péči v případě, že se k pracovníkovi klient chová hrubým či ponižujícím způsobem, rovněž v případě, že se pracovník vykonávající péči u klienta cítí být ohrožen;
- vyžadovat po klientovi zabezpečení domácího zvířete, u kterého lze předpokládat, že by narušovalo poskytování péče nebo mohlo ohrozit pracovníky služby na zdraví. Pokud tak klient neučiní, má pracovník právo odmítnout provedení péče;
- vyžadovat plnění povinností klientů vyplývajících ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a dokumentu Informace pro žadatele a klienty o poskytování pečovatelské služby;

- nepravidelně sjednané pečovatelské úkony klientovi poskytovat v závislosti na aktuální volné kapacitě služby se zohledněním naléhavosti situace;
- odmítnout provést pečovatelský úkon v případě, že by mohlo dojít ke snížení důstojnosti, ohrožení zdraví, života či bezpečí klienta nebo pracovníka.

4. Práva a povinnosti klienta

Pečovatelská služba respektuje práva klientů.

Klient má právo:

- na dodržování základních práv v souladu s Listinou základních práv a svobod, která zaručuje práva všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství,
- na profesionální, spolehlivou a kvalitní službu, na partnerský přístup,
- na akceptování jeho způsobu života, na respekt k životním postojům,
- právo na ochranu soukromí a důstojné zacházení (samozřejmostí je vykání a jednání s klientem s úctou. Je nepřípustné nedůstojné chování pracovníků služby vůči klientům.);
- právo na svobodné rozhodování (pracovníci služby se snaží vycházet vstříc zvyklostem a potřebám klienta a to i v případě, kdy se neshodují s názorem poskytovatele. Pracovníci služby nemají právo klienta přesvědčovat a nutit do něčeho, co on sám nechce.),
- na ochranu osobních údajů a svého soukromí,
- na dostatečné a srozumitelné informace,
- navrhnout takový způsob péče, který mu nejlépe vyhovuje,
- vyjádřit svůj nesouhlas s pracovními postupy i s jednáním pracovníků služby,
- na přiměřené riziko (Pracovníci nepřebírají zodpovědnost za klienta a nesnaží se klienta přehnaným způsobem ochraňovat před hrozícími riziky.),
- podat stížnost na pracovníky služby či způsob poskytování služby.

Klient má povinnost:

- podávat poskytovateli pravdivé informace a včas informovat o změnách ovlivňujících poskytování služby (změna bydliště, telefonního čísla, kontaktních osob, hospitalizace, nepřítomnost v době péče, infekční onemocnění apod.);
- dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně jejích dodatků;
- řádně a včas provádět úhradu za provedené služby dle podmínek ujednaných ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby;
- dodržovat pravidla uvedená v dokumentu Informace pro žadatele a klienty o poskytování pečovatelské;
- chovat se způsobem nesnižujícím důstojnost pracovníků služby;
- pro pracovníky služby zajistit bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníků služby;

- poskytovat vlastní prostředky a pomůcky k provedení sjednaných služeb (např. úklidové pomůcky a prostředky, sáčky na odpad, prací prášek) a vhodné hygienické pomůcky pro kvalitní poskytování péče (ručníky, šampon, mýdlo, žínky, inkontinenční pomůcky apod.);
- přizpůsobit, vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu a míře soběstačnosti klienta, podmínky a prostředí v domácnosti, a to zejména v případech omezené mobility klienta, kdy je péče o klienta prováděna na lůžku. V tomto případě je nutné zajistit pro kvalitní poskytování péče polohovací lůžko, antidekubitní matraci, vhodný přístup k lůžku (u ležících klientů přístup k lůžku ze tří stran), u velmi těžkých klientů zvedací zařízení;
- oznámit neprodleně poskytovateli případný výskyt nebo možnost výskytu infekčního či parazitálního onemocnění v domácnosti klienta, které by mohlo ohrozit poskytnutí služby a zdraví pracovníků služby. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude péči poskytovat, případně dojde k omezení rozsahu péče na nezbytné minimum. Klient se zavazuje přijmout opatření ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod.;
- akceptovat zastupitelnost pečovatelek;
- oznámit zrušení služby či plánované nepřítomnosti v době smluvených návštěv pečovatelky. V případě, že klient poskytnutí služby v dohodnutém termínu nepožaduje, je povinen toto oznámit poskytovateli nejpozději den před zrušením služby s výjimkou nenadálých zdravotních problémů (hospitalizace apod.). Odhlášení péče je možno provést osobně u pečovatelky, dále telefonicky na telefonním čísle koordinátorky péče 724 329 558 (pouze v pracovní dny v čase od 6:00 – 14:30 hod.) nebo na telefonním čísle 728 611 625 v čase od 14:30 hod. – 20:00 hod. v pracovní dny, v čase od 6,00 - 20,00 hod o víkendech a svátcích. Při nedodržení včasného oznámení změny ze strany klienta, účtuje služba neodhlášenou péči ve výši spotřebovaného času na dopravu ke klientovi a zpět do sídla služby;
- pro pracovníky služby zajistit bezpečný přístup do domu a prostor, kde je pečovatelská služba poskytována, dále bezpečí po dobu poskytování služby (např. zajistit agresivní domácí zvíře, zajistit psa tak, aby neskákal po pečovatelce apod.);
- v případě nutnosti (např. imobilní klient) klient na vlastní náklady zajistí a předá klíče od domu/bytu tak, aby byl zabezpečen přístup ke klientovi v době poskytování pečovatelské služby;
- pokud při provádění pečovatelských úkonů manipuluje pečovatelka s elektrospotřebiči, musí klient zajistit, aby spotřebiče a elektrické zásuvky zaručovaly možnost bezpečné manipulace s nimi a následně bezpečného provedení pečovatelského úkonu. Pokud je elektrospotřebič poškozený, nemohou pečovatelky úkon z bezpečnostních důvodů vykonat. Klient je upozorněn na zjištěnou závadu a požádán o její odstranění, tak aby nemohlo dojít k ohrožení zdraví či bezpečnosti pracovníků služby (např. závady na elektrospotřebičích aj.);
- informovat poskytovatele, je-li prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, snímán kamerovým systémem.

5. Vyjednání poskytování pečovatelské služby

Jednání týkající se poskytování pečovatelské služby provádí sociální pracovník. Veškeré informace v průběhu vyjednávání služby jsou žadateli poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat, tak aby se mohl objektivně rozhodovat. V případě zájmu je možno k jednání přizvat osobu blízkou, rodinného příslušníka apod. Vyžaduje-li to zdravotní stav žadatele a jeho rozhodovací či rozumové schopnosti vylučují porozumění obsahu jednání, je nutné, aby byl při jednání přítomen zákonný zástupce, případně soudem ustanovený opatrovník.

V rámci jednání je posouzeno, zda patří žadatel do okruhu osob, kterým může být služba poskytována, v jeho domácnosti je provedeno sociální šetření, je zjišťována nepříznivá sociální situace, ve které se žadatel nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování pečovatelské služby. Během jednání sociální pracovník zjišťuje žadatelova očekávání a přání související s jeho nepříznivou sociální situací, společně pak formulují osobní cíle a cíle spolupráce včetně způsobů, jak tyto cíle naplňovat. Žadatel je seznámen se způsobem poskytování pečovatelské služby a relevantními dokumenty: Informace pro žadatele a klienty o poskytování pečovatelské služby, Nabídka poskytovaných služeb, vzor Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, jsou mu poskytnuty propagační materiály a je obeznámen se způsobem a výší úhrad za provedené úkony pečovatelskou službou. Je-li služba schopna kapacitně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele a jsou-li shromážděny veškeré potřebné informace, může sociální pracovník společně se žadatelem zahájit proces vyjednávání první verze individuálního plánu klienta.

Před započetím poskytování služby uzavře poskytovatel se žadatelem o službu Smlouvu o poskytování pečovatelské služby (dále Smlouva) a seznámí ho s první verzí individuálního plánu klienta, tímto aktem se žadatel stává klientem služby. Smlouva je uzavírána v písemné formě. Jsou v ní uvedeny všechny náležitosti tak, jak si je předem žadatel a zástupce služby sjednali (podmínky a průběh poskytování služeb, rozsah sjednaných služeb, výše a způsob úhrady za poskytované služby, práva a povinnosti smluvních stran, podmínky ukončení Smlouvy, výpovědní důvody a lhůty, doba platnosti smlouvy).

6. Individuální plánování

Cílem a smyslem individuálního plánování je poskytovat službu v klientově zájmu, přizpůsobit poskytování služby individuálním podmínkám, požadavkům a přáním klienta, jeho osobním cílům a zapojit ho do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl klient zvyklý před započetím poskytování pečovatelské služby. Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a klientem je písemně zpracovaný individuální plán klienta, ten je sestavován za aktivní účasti klienta, je v něm vymezen přesný způsob podpory služby a kroky vedoucí k naplnění cílů spolupráce tak, aby bylo jasné, jak – kdy - kde má poskytování služby probíhat (v plánu je např. uvedeno: kdy, jak a co se bude u klienta uklízet, způsob a rozsah pomoci při osobní hygieně klienta, kdy se bude

klientovi nakupovat, kdy se budou zajišťovat léky, kdy a jakým způsobem budou prováděny doprovody k lékaři apod.).

Každý klient má svého klíčového pracovníka. Klíčový pracovník zpracovává a vede individuální plán klienta. Úlohou klíčového pracovníka je mapovat situaci klienta, iniciativně si všímat jeho potřeb a reagovat na ně, získané informace, podněty přenášet do služby. Na klíčového pracovníka se může klient po celou dobu poskytování služby obracet se svými požadavky, potřebami, připomínkami a podněty k poskytování služby. Klient i poskytovatel mají právo po předchozí vzájemné dohodě klíčového pracovníka změnit.

V průběhu poskytování pečovatelské služby je individuální plán klienta pravidelně (zpravidla dvakrát ročně) vyhodnocován a případně aktualizován v závislosti na aktuálních schopnostech, potřebách a možnostech klienta. K jednání je možno přizvat i další osoby či subjekty podílející se na péči o klienta. Hodnocení dosavadního průběhu služby provádí klíčový pracovník s klientem, je možno přizvat sociálního pracovníka, koordinátora péče a další členy pracovního týmu. S klientem je projednáván naplánovaný rozsah a kvalita poskytovaných služeb, klient je informován o všech změnách na straně poskytovatele, které by mohly mít vliv na poskytování péče. V závislosti na míře soběstačnosti a dalších okolnostech ovlivňujících poskytování péče klientovi jsou průběžně aktualizovány i podmínky, za kterých je možno poskytovat pečovatelské úkony klientovi.

7. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů, dokumentace klienta

Pracovníci Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí disponuje za účelem poskytování péče osobními údaji klientů. Tyto údaje jsou vedeny v písemné nebo elektronické formě a jsou součástí sociální a osobní dokumentace klientů. Do dokumentace mají právo nahlížet pouze pracovníci Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí, klient, o kterém je dokumentace vedena, případně další osoby určené klientem. Po ukončení poskytování služby je dokumentace uchovávána 10 let a poté skartována dle platných předpisů. V elektronické podobě je dokumentace vedena v informačním systému pečovatelské služby.

Klient má kdykoliv možnost požádat o nahlédnutí do všech materiálů shromážděných v jeho dokumentaci. Dále má klient právo požádat o pořízení kopií z jeho dokumentace.

8. Úhrada za poskytované služby

Výše úhrady za poskytované služby je dána Sazebníkem úhrad, který je schválen Radou města Kostelec nad Orlicí. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů je stanovena

vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Výše úhrady vychází z evidence provedených úkonů a je závislá na skutečně spotřebovaném čase nezbytném k zajištění daného úkonu. U každého klienta je vedena evidence poskytovaných pečovatelských úkonů, každá činnost je pracovníky služby řádně evidována. Pokud dojde ke změně v Sazebníku úhrad, je povinností služby oznámit tuto změnu klientovi s předstihem, nejméně 15 pracovních dnů před nabytím účinnosti změny Sazebníku úhrad.

Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování za skutečně odebrané úkony v příslušném kalendářním měsíci. Vyúčtování poskytnutých úkonů je prováděno jednou měsíčně, a to zpětně vždy do 20. kalendářního dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel klientovi vyúčtování předkládá. Vyúčtování za služby je možno zasílat elektronicky na klientem uvedenou e-mailovou adresu nebo předávat osobně. Osobní převzetí vyúčtování klient stvrzuje svým podpisem. Klient má možnost v případě námitek k vyúčtování poskytnutých služeb, obrátit se ve lhůtě do 8 dnů ode dne převzetí vyúčtování na vedoucí služby, tel: 773 781 188. Jestliže do 8 dnů nejsou vůči vyúčtování vzneseny ze strany klienta námitky, má se za to, že s vyúčtováním klient zcela souhlasí.

Úhradu za péči je možno provádět bezhotovostním způsobem na příjmový účet Města Kostelec nad Orlicí (číslo účtu a variabilní symbol jsou uvedeny na vyúčtování za služby nebo v hotovosti přímo v kanceláři sociální pracovnice Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí, na hlavní pokladně Městského úřadu v Kostelci nad Orlicí nebo na pobočkách České pošty. Úhradu je možno předat i přímo pečovatelce, klientovi je po provedené úhradě v hotovosti vystaven a předán pokladní doklad o úhradě. Úhradu za péči je nutné provést do konce kalendářního měsíce, ve kterém bylo vyúčtování klientovi předáno.

V případě úmrtí klienta se případné přeplatky nebo nedoplatky, pokud je neuhradí rodinný příslušník či osoba blízká, přihlašují do dědického řízení.

Bez úhrady jsou pečovatelské úkony poskytovány osobám uvedeným v § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Uplatňuje-li klient právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tento nárok doložit osvědčením.

9. Doplňující informace k poskytování pečovatelské služby (co je dobré ještě vědět)

- **Kontaktní osoba -** klient má možnost při vyjednávání služby předat kontakt na osobu, na kterou je možno se obracet, po dohodě s klientem, v situacích, které klient nezvládá nebo nechce řešit sám, dále v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoba je pak uvedena ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Kontaktní osoba je informována např., když klient neotevírá dveře, je-li klient náhle hospitalizován, dojde-li v bytě klienta k havarijní situaci (protéká voda, požár aj.). Změnu kontaktních osob může klient provést kdykoliv během průběhu poskytování služby. Se změnou kontaktních osob je povinen

klient seznámit sociální pracovnici za účelem zaznamenání změny v dokumentaci klienta.

- **Nákupy a pochůzky** jsou prováděny hromadně nebo individuálně. Individuální nákup a pochůzky jsou účtovány dle času potřebného k zajištění nákupu či pochůzky.

  Hromadné nákupy a pochůzky jsou prováděny dvakrát týdně, zpravidla vždy v pondělí a ve čtvrtek, sepisovány jsou v neděli a ve středu. Úhrada za provedení hromadného nákupu je klientovi účtována v souladu s platným Sazebníkem úhrad a dle platné kalkulace. Nákupy jsou rozděleny do dvou kategorií: čítající 1-7 položek a nepřesahující váhu 10 kg, nákup čítající 8-14 položek a nepřesahující váhu 10 kg. K těmto částkám je připočítáno 5 min. za každý další obchod, který je třeba navštívit k zajištění nákupu. Za zajištění pochůzky na poštu nebo do lékárny je připočítáno 10 min.
  Nákup přesahující rámec běžného nákupu, tzn. čítající 15 položek a více, vážící více než 10 kg je účtován jako velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti), jeho provedení je účtováno klientovi dle platného Sazebníku úhrad. Provedení velkého nákupu může trvat max. 60 min. Pokud k provedení velkého nákupu nepostačuje čas 60 min., je s klientem naplánováno jeho rozložení do více samostatných nákupů.

- **Předání finanční hotovosti pečovatelce** - pokud klient požaduje službu (nákup, vyzvednutí léků, úhrada složenky apod.), kde je nutná úhrada v hotovosti, musí pečovatelce zajišťující tuto službu poskytnout potřebnou a dostatečnou finanční hotovost předem. Vyúčtování poskytnuté finanční hotovosti je uskutečněno pečovatelkou ihned po zajištění služby - pečovatelka provede vyúčtování, předloží klientovi účtenku, vrátí zbytek finanční hotovosti. Převzetí, vyúčtování a vrácení zálohy je zaznamenáváno písemně do „nákupového notýsku“ a stvrzeno podpisy pečovatelky a klienta – převzetí finanční zálohy stvrzuje pečovatelka podpisem, správnost vyúčtování a to, že byl nákup (pochůzka zajištěna) předán v pořádku stvrzuje klient.

  V případě, že klient nemůže nebo není schopen hospodařit se svými finančními prostředky, je možno za účelem zajištění nákupů a pochůzek převzít finanční hotovost (zpravidla na měsíc dopředu). Za vedení záloh a jejich vyúčtování je zodpovědný klíčový pracovník a postup vedení zálohy musí být popsán v individuálním plánu klienta.

  Pečovatelka nesmí manipulovat a provádět platby kartou klienta. Nezvládá-li klient samostatně obsloužit bankomat (vybrat peníze z bankomatu), je možno o asistenci při obsluze bankomatu požádat bankovního úředníka.

- **Dovoz nebo donáška jídla** – tento úkon je zajišťován v omezené kapacitě (max. 10 obědů denně) klientům, jejichž míra soběstačnosti vyžaduje poskytování i dalších pečovatelských úkonů nebo klientům, kteří prostřednictvím zajištěním tohoto úkonu řeší potřebu dietního stravování. Obědy jsou dováženy z nejbližších (nebo s klientem dohodnutých) vývařoven nacházejících se pouze na území města Kostelec nad Orlicí, cena za jídlo (oběd) není součástí úhrady za úkon „dovoz nebo donáška jídla“, klient si ji hradí sám, zprostředkuje si

i objednávání jídla přímo u vývařovny. V případě potřeby pracovnice služby poskytne dopomoc klientovi s vyplněním objednávkového listu nebo úhradou odebraného jídla, klientovi je pak tato činnost účtována jako úkon „pomoc při vyřizování běžných záležitostí" a „pochůzka". Klient má, je-li to třeba, dostatečný počet vlastních jídlonosičů.

- **Doprovody klientů mimo Kostelec nad Orlicí,** kdy je nutná přítomnost pečovatelky po celou dobu doprovodu, jsou z provozních důvodů, pokud se nejedná o akutní návštěvu lékaře, plánovány a prováděny, pokud to umožňuje volná kapacita služby, v úterý a ve středu v čase od 6:00 – 14:30 hod., v pondělí, čtvrtek a v pátek v čase od 10:00 – 11:00 hod. a od 12:30 – 14:30 hod. V případě volné kapacity služby je možno doprovody zajišťovat i mimo výše uvedené časy. Doprovody k lékařům mimo Kostelec nad Orlicí jsou realizovány prioritně sanitním vozem. Požadavky na doprovody je třeba předávat koordinátorovi péče nejméně pět pracovních dnů předem do 14:30 hod.

- **Úklid** je prováděn dle předem dohodnutého postupu pouze v prostorách, které klient skutečně obývá, mycí a úklidové prostředky včetně elektrospotřebičů (lux) potřebných k provedení úklidu zajišťuje klient. Pomoc se zajištěním velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu nebo předáním kontaktu na úklidové firmy. Neprovádíme sezónní úklidy, úklid po malování a rekonstrukci, čištění koberců, úklidy ve výškách, mytí balkónů, stěhování nábytku, úklidy prostor domácností využívaných kromě klienta ještě další osobou.

- **Střídání pečovatelek** - všichni pracovníci přímé péče mohou poskytovat všechny úkony pečovatelské služby a jsou vzájemně zastupitelní v době nemoci a dovolených. Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí nemůže z provozních důvodů garantovat, že pečovatelské úkony u klienta bude vykonávat pouze jedna pečovatelka, pečovatelky se při výkonu péče střídají.

- **Čas poskytovaných úkonů** - čas poskytovaných úkonů je sjednán mezi klientem a poskytovatelem vždy předem a je zaznamenán v individuálním plánu klienta. Konkrétní čas návštěv pečovatelek u klientů je vždy stanoven s časovou rezervou 15 min. s ohledem na aktuální potřebu předchozího klienta a také s ohledem na momentální dopravní situaci (uzavírky, dopravní nehody aj.) a jiné nepředvídatelné události (porucha služebního vozidla aj.): například je-li domluvena návštěva pečovatelky na 9,00 hod. - pečovatelka může přijít v časovém rozmezí od 8,45 do 9,15 hod. V případě delšího zpoždění je klient nebo jeho kontaktní osoba telefonicky informována.

- **Zabezpečení přístupu do domácnosti klienta - j**e-li potřeba zajistit vstup do domu/bytu klienta za účelem poskytování pečovatelské služby, zajistí klient zhotovení potřebných klíčů na vlastní náklady. Předání klíčů poskytovateli a posléze i jejich vrácení je zaznamenáno na předepsaném formuláři „Záznam o předání klíčů". Pracovníci služby jsou odpovědni za bezpečné uložení svěřených klíčů v uzamykatelném trezoru v pracovně pečovatelek a nakládání s nimi tak, aby nemohly být zneužity. Pracovníkům slouží svěřené klíče pro vstup do bytu za účelem poskytování pečovatelských úkonů, používají je pouze v

době, kdy vykonávají sjednanou péči u klienta, poté je vrací zpět do uzamykatelného trezoru na klíče. Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti, a to ani v případě, že by tento postup klient požadoval a souhlasil s ním. Bez souhlasu klienta nelze poskytnout svěřený klíč jiné osobě.

V případě prokázané ztráty klientových klíčů nebo jejich poškození se poskytovatel zavazuje k opravě nebo výměně vložky v zámku dveří na náklady poskytovatele.

Pokud vyvstal důvod, pro který není možno klientovi po delší dobu službu poskytovat (např. z důvodu hospitalizace), jsou svěřené klíče klientem okamžitě, jakmile byla tato skutečnost zjištěna, zapečetěny a uloženy do trezoru v pracovně pečovatelek. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pečovatelky a nelze klientovi klíč předat (např. klient je v bezvědomí), je pečovatelka povinna řádně uzamknout byt, informovat kontaktní osoby a klíč ihned zapečetit a uzamknout do trezoru.

V případě dlouhodobé hospitalizace klienta (více jak 1 měsíc) nebo ukončení poskytování pečovatelské služby jsou zapečetěné klíče předány sociální pracovnici a uloženy do trezoru v kanceláři sociální pracovnice. Sociální pracovnice uvědomí o tomto kroku klienta nebo jeho kontaktní osobu a domluví vrácení svěřených klíčů klientovi nebo osobě či jedné z osob uvedených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby jako kontaktní osoba.

- Pečovatelská služba disponuje základními typy **kompenzačních pomůcek** (chodítka, toaletní křesla, servírovací stolek aj.), které může zapůjčit klientovi na omezenou dobu, maximálně 30 pracovních dnů, a to klientům, kteří potřebnou pomůckou aktuálně nemají k dispozici a potřebují časový prostor k jejímu opatření prostřednictvím půjčovny kompenzačních pomůcek, zdravotní pojišťovny či k jejímu zakoupení. Zapůjčenou kompenzační pomůcku je klient povinen vrátit řádně omytou a vydezinfikovanou, pokud toto není schopen učinit klient nebo jeho rodinný příslušník, provede tuto činnost poskytovatel a klientovi je čas potřebný na omytí a dezinfekci pomůcky vyúčtován. Pokud klient zapůjčenou pomůcku poškodí, je povinen uhradit její opravu či zakoupit pomůcku novou.

- Pečovatelská služba nemůže provádět rehabilitační, zdravotní a ošetřovatelské úkony jako jsou dávkování léků, převazy, cévkování, aplikace infúzí, injekcí a inzulínu, odběry krve, ošetření kožních defektů a dekubitů aj. Tyto úkony provádějí v domácnostech klientů agentury domácí zdravotní péče na základě doporučení praktického nebo odborného lékaře.

10. Vybrané mimořádné situace a způsob jejich řešení

Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí má zpracovány postupy týkající se řešení nouzových a havarijních situací. Nejčastěji jsou pracovníky řešeny tyto situace:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

Pečovatelka vyhodnotí situaci, možná rizika. Zváží, zda je nutné přivolat zdravotní záchrannou pomoc, v případě potřeby poskytne první pomoc, vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká osoba. Poté informuje vedoucí služby, případně koordinátora přímé péče a kontaktní osoby (vyžaduje-li to povaha věci a klient s tímto postupem souhlasí).

Pokud klient nesouhlasí s přivoláním RZP, ale pečovatelka je přesvědčena o tom, že jsou ohroženy životní funkce klienta, volá RZP bez jeho souhlasu. Pokud není nutné přivolat RZP nebo lékaře, poskytne klientovi potřebnou podporu s tím, že vždy zajistí, po dohodě s klientem, následnou kontrolu stavu klienta.

O odmítnutí klienta přivolat lékaře či RZP je pečovatelkou ihned učiněn záznam do tiskopisu Záznam o odmítnutí přivolání lékaře/RZP, který klient i pečovatelka podepíší.

Úraz klienta při poskytování pečovatelské služby

Dojde-li k úrazu během poskytování služeb, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo zdravotní záchrannou službu. Pokud zdravotní stav klienta nevyžaduje okamžité zdravotnické ošetření, zajistí pečovatelka doprovod klienta k lékaři. O odmítnutí klienta přivolat lékaře či RZP je pečovatelkou ihned učiněn záznam do tiskopisu Záznam o odmítnutí přivolání lékaře, RZP, který klient i pečovatelka podepíší.

Klient při plánované návštěvě pečovatelky neotevírá dveře

V případě, že klient při plánované návštěvě pečovatelky neotevírá a pečovatelská služba nemá k dispozici klíč od bytu/domu klienta, postupuje pečovatelka následujícím způsobem:

- pečovatelka zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní),
- pokud není prokázáno, že se klient nachází mimo domov a tuto skutečnost opomenul ohlásit nebo že je hospitalizován apod., kontaktuje pečovatelka vedoucí služby (v případě její nepřítomnosti sociální pracovnici nebo koordinátora přímé péče) a informuje jí o této situaci,
- v součinnosti s vedoucí služby nebo sociální pracovnicí se pokusí telefonicky spojit s kontaktními osobami, se sousedy a zjistit, zda se klient nenachází mimo domácnost,
- pokud kontaktní osoby nemají zprávu o klientovi a nemohou se okamžitě dostavit a byt otevřít, požádá pečovatelka, aby se pokusily klienta zkontaktovat a podaly pečovatelce zpětnou informaci,
- v případě, že kontaktní osoby nemohou řešit tuto situaci (není možno se s nimi spojit telefonicky, bydlí daleko, jsou na dovolené) a klient stále neotevírá a je důvod k obavám o zdraví či život klienta, je vedoucí služby (po domluvě i pečovatelka) oprávněna:
  - v budově domu zvláštního určení použít generální klíč a za přítomnosti příslušníka Městské policie a dalšího svědka otevřít dveře od bytu klienta,
  - v terénu požádat o otevření bytu Městskou policii, popřípadě Policii ČR a hasiče. Pověřený pracovník služby vyčká příjezdu Městské policie nebo Policie ČR a poskytne všem zúčastněných potřebnou součinnost.

    Klient si je vědom, že výše uvedený postup může znamenat násilné vniknutí

záchranných složek do bytu a že případnou škodu na bytovém zařízení ani nápravu vzniklé škody nelze vymáhat na poskytovateli.

Náhlý pokles pracovníků přímé péče, extrémní změny počasí

Na základě vážných provozních důvodu (náhlý pokles pracovníků přímé péče, povodně, přívaly sněhu, náledí), kdy není možno ve sjednaných časech zajistit péči o klienty nebo okamžitě zajistit zástup externími spolupracovníky, a tudíž není možné v plné míře zajistit nasmlouvané úkony, má služba právo omezit po nezbytně nutnou dobu poskytování služeb. Pečovatelská služba v této situaci primárně zajišťuje poskytování především činností souvisejících s pomocí při úkonech osobní hygieny a s pomocí při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, nákup základních potravin, zajištění léků a dohled nad užitím léků. Poskytované služby jsou omezovány individuálně v závislosti na míře soběstačnosti klienta, tak aby nedošlo k ohrožení zdravotního stavu klienta. Je přihlíženo k možnostem rodiny či osob blízkých zajistit po přechodnou dobu péči o klienta. Čas poskytování úkonu je v tomto případě možno operativně měnit. O situaci a způsobu jejího řešení jsou informováni klienti, popřípadě i kontaktní osoby klientů. O omezení poskytování služeb rozhoduje vedoucí služby.

Problematické chování klienta - agresivita, opilost, užití drog apod.

Pokud má pečovatelka provést pečovatelské úkony u klienta, který jeví známky agresivity či požití alkoholu, drog, snaží se o navození komunikace vedoucí ke zklidnění klienta. Pokud se toto nedaří a chování klienta je nadále nebezpečné, odchází z bytu klienta a úkon neprovede. Vyhodnotí-li situaci jako nebezpečnou pro sebe (nemůže již odejít z bytu) či klienta, volá Městskou policii nebo Policii ČR, poté neprodleně informuje vedoucí služby. V nejbližším možném termínu navštíví vedoucí služby klienta a upozorní ho na nepřípustnost jeho chování vůči pečovatelce a vysvětlí mu, že opakování tohoto nežádoucího chování je důvodem k vypovězení Smlouvy a ukončení poskytování pečovatelské služby.

11. Stížnosti

Každý klient nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu, způsob poskytování služby nebo na chování a výkon pracovní činnosti pracovníků Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí. Stížnost je možno podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jinou osobou a to: písemně na adresu Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí, Frošova 1414, 517 41 Kostelec nad Orlicí, ústně kterékoliv pracovnici služby, pracovníci služby jsou pak povinni o stížnosti informovat vedoucí služby. Stížnost je možno podat i telefonicky (vedoucí služby - 773 781 188, sociální pracovnice - 725 568 020) nebo prostřednictvím e-mailové pošty (e-mail: vedouci@pskostelecno.cz). Se stížností je možno se obrátit i na zřizovatele Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí.

Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena vedoucí Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího podání. Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. O řešení stížnosti je veden záznam v Evidenci stížností,

která je uložena v kanceláři vedoucí. Zápis obsahuje záznam o přijetí stížnosti, záznam o vyřízení stížnosti a záznam o vyrozumění stěžovatele. Klient má právo si k řešení stížnosti přizvat osobu blízkou. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nikdy na újmu, a to ani v případě, kdy se ukáže, že byla stížnost neodůvodněná.

O vyřízení stížnosti a přijatých opatřeních je oprávněna informovat stěžovatele vedoucí služby. Stěžovatel je zpravidla informován písemnou formou, pouze se souhlasem stěžovatele je možno stížnost vyřídit ústní formou. Pokud se jedná o anonymní stížnost, je závěr šetření vyvěšen na nástěnce Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí po dobu 15 dnů nebo zaslán sms zprávou na telefonní číslo, ze kterého byla stížnost zaslána.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit se žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížnosti na níže uvedené orgány a instituce:

- starosta města Kostelec nad Orlicí, Palackého nám. 38, Kostelec nad Orlicí, telefon (ústředna): 494 337 111, e-mail: podatelna@muko.cz;
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon (ústředna) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz;
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 141 (257 221 142), e-mail: info@helcom.cz, poradna@helcom.cz.

Řešení sporů mezi obyvateli domů s pečovatelskou službou neřeší vedoucí Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí. Tyto spory podléhají občanskoprávnímu řízení.