



## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby AHC Odlehčovací centrum Vizovice z.ú.**

### **I. Popis rozsahu základních činností**

Rozsah základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006Sb., Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Ceníku platném pro dané období.

### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje přendání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy klientovi.
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu, přípravu a úklid oblečení, nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení klienta při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovníce). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – jedná se o pomoc u částečně imobilních klientů. U zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovníce, příbuzný).

### **a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní toaletu; umytí obličeje, rukou; ústní hygienu; umytí intimních partií; dopomoc při hygienické péči; u imobilních klientů mytí na lůžku; koupel v domácnosti klienta, pokud jsou k tomu vhodné podmínky; holení. U zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovníce, příbuzný).

Pokud je hygiena prováděna ambulantně v sídle poskytovatele, klienti si s sebou vezmou čisté osobní prádlo, hygienické pomůcky. Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí).





Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání klienta, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu klienta. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
3. Pomoc při použití WC – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovnice klientovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají klienta úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

#### **b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

1. Zajištění stravy odpovídající zásadám racionální výživy – obědy jsou dováženy z Nemocnice Milosrdných Bratří ve Vizovicích nebo ze školní jídelny ZŠ Všemina. Klient má možnost si vybrat ze dvou druhů oběda. Tyto úkony se provádějí ve všední dny od 10:00 do 13:30 hodin. Přihlásit a odhlásit oběd lze jeden den předem, nejpozději do 14.00 hodin, a to u pečovatelek, sociální pracovnice nebo vedoucí pečovatelské služby. V případě, že oběd nebude včas odhlášen, účtuje se klientovi i oběd, který neodebral.
2. Dovoz nebo donáška jídla – tento úkon zahrnuje dovážku do domácností klientů. V době rozvozu klient zajistí převzetí jídelnosiče. Prázdné jídelnosiče by neměl klient volně umisťovat na chodbách obytných domů. Účtováno jako úkon.
3. Pomoc při podání jídla a pití – klient si připravuje jídlo a pitím ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovnice vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.
4. Příprava a podání jídla a pití – otevření jídelnosiče a podání oběda klientovi na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti klienta, z klientových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo servíruje klientovi, případně mu ho podává. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).



### c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se klient nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytrpáním, vyklepáváním. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Tento úkon zahrnuje i úklid společných prostor. Úklidové prostředky si zajistí klient. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní klienta.
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – úkon zahrnuje mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulace se záclonou (sundání, pověšení). Mytí oken provádí pracovnice pomocí teleskopických tyčí s nástavcem na mytí oken. Mytí oken provádí ze země, z bezpečnostních důvodů nepoužívá štafle, židle ani jiný nábytek klienta. Čisticí prostředky si zajišťuje klient, pokud nemá klient teleskopickou tyč, přinese si ji pracovnice. Záclonu pracovnice sundává a zavěšuje při zavřeném okně. Pokud nedosáhne na závěsnou tyč, použije schůdky, štafle, u kterých si předem zkontroluje stabilitu. Tento úkon se provádí po předcházející domluvě.
3. Donáška vody
4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topení
5. Běžné nákupy a pochůzky – jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je klientem alespoň 1 den předem předán pracovnici v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí klient předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle smlouvy. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Převzetí finanční hotovosti zapíše pracovnice do sešitu nákupů. Klient svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním. Četnost nákupů je stanovena ve Smlouvě. Klient hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.



**Pochůzky** – zahrnují návštěvu lékaře za účelem vyzvednutí receptu, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení klientových záležitostí na úřadech (pošta, banka atd.) v případech, kdy klient sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 3 pracovních dnů. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.

6. Velký nákup – jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu klient hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň 3 dny předem). Na zajištění nákupu předává klient předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů. Účtováno jako úkon.
7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení prádla v domácnosti klienta je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedením tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Klient předává prádlo v tašce. Prádlo pracovnice odnese od klienta do prádelny v prostorách poskytovatele. Prádlo zváží a hmotnost se zapíše do Výkazu úkonů. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák nebo usuší v sušičce. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho klienta. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce nebo přepravní bedýnce předáno klientovi. Drobné opravy – přišítí knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 3 pracovních dnů. Účtováno jako úkon na kg.
8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejný postup jako v bodě 7.

#### **d) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovod na klientem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu (3 pracovních dny) a nesmí být delší než 1 hodina (delší doprovody nejsou možné z personálních a kapacitních důvodů, lze individuálně projednat). Je možné je zajistit jen mimo dobu rozvozu obědů, tj. mimo 10:00 – 13:30 hod.



## II. Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s klientem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je stanoven rovněž přibližně čas, ve kterém je možno pečovatelskou službu zajistit.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí klienta jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Klient je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku o skutečnostech, které ovlivňují poskytování pečovatelské služby a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích – voda, elektřina, topení, apod.).

V domácnosti klienta je každá činnost zaznamenána a evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý klient vytištěné kódy na viditelném místě a pečovatelka každý začátek a konec jednotlivých úkonů přes tyto kódy zaregistruje kódovou čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány kódovou čtečkou mobilně.

Klient uvádí v žádosti tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnaní vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Úkony, které si sám klient zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány.

**Přechodné změny rozsahu** je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č. I. Smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů, např. v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na dobu ne delší, než je 14



kalendářních dnů. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. momentální zhoršení zdravotního stavu.

**Trvalé změny rozsahu i obsahu služby** se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které klient nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností. Tento druh změn je řešen formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

V případě, že klient neodebral smluvně sjednanou činnost (úkon) v dohodnutém rozsahu, není přítomen nebo službu odmítne, bude klientovi účtována částka jako za provedenou návštěvu ve výši základní jednotky (klientovi je naúčtován úkon „pochůzka“ v délce trvání základní jednotky 15 minut, u prádla cena 1 kg) podle aktuálního ceníku poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že klient neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace. Toto se však nevztahuje na cenu oběda.

### **III. Úhrada za služby**

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, včetně obědů, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc na základě předloženého vyúčtování. Úhrady zpracovává vedoucí pečovatelské služby podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u klienta. Klient stvrdí souhlas s vyúčtováním svým podpisem. Úhrada se hradí způsobem, který si klient zvolil a je uveden ve Smlouvě.

Klient je oprávněn nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Klientovi je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.



#### IV. Individuální plán péče

Individuální plán péče je dokument, který zpracovává klíčový pracovník na základě jednání sociální pracovníce s klientem, kde si klient stanoví osobní cíle a postup – způsob, jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Plán je dále klientem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Proces se řídí metodickým postupem pro tuto oblast.

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### V. Ukončení smlouvy

V souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany klienta nebo poskytovatele. Pokud po dobu 1 měsíce nejsou využívány žádné služby, smlouvu je poskytovatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pobyt ve zdravotnickém zařízení, další nepřítomnost se řeší individuálně.

#### VI. Připomínky a stížnosti

- 1) Práve každého klienta, rodinných příslušníků a dalších osob je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- 2) Svoje připomínky a stížnosti může klient sdělit několika způsoby:
  - **ústně** – kterémukoliv pracovníkovi, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci, ředitelce,
  - **písemně – přímo** do rukou některého ze zaměstnanců, prostřednictvím Schránky na stížnosti, která je umístěna v sídle společnosti nebo na kontaktní adresu či e-mail poskytovatele,
  - **telefonicky** během úředních hodin, telefon vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, v její nepřítomnosti ji zastupuje sociální pracovníce.
  - **anonymně** – prostřednictvím Schránky na stížnosti, umístěné v sídle společnosti.
- 3) Pokud klient není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru.
- 4) Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.



5) Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro klienty pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

### **Kontakty:**

#### **AHC Odlehčovací centrum Vizovice z.ú.:**

**Sociální pracovnice** - tel.: 737 024 823, e-mail: [socialni.dotek@ahc.cz](mailto:socialni.dotek@ahc.cz)

**Vedoucí pečovatelské služby** - tel.: 775 726 656, e-mail: [zdravotni.dotek@ahc.cz](mailto:zdravotni.dotek@ahc.cz)

**Ředitelka** - tel.: 725 560 551, e-mail: [zita.komarkova@ahc.cz](mailto:zita.komarkova@ahc.cz)

#### **Odbor sociálních věcí Zlínského kraje:**

Adresa: tř. Tomáše Bati 3792, 760 01 Zlín

Tel.: 577 630 800

#### **MPSV ČR:**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

#### **Kancelář Veřejného ochránce práv:**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

#### **Český helsinský výbor:**

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 257 221 141, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

**Senior telefon** – bezplatná linka pro seniory – sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Tel.: 800 157 157

### **VII. Závěrečná ustanovení**





- 1) Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 6. 2019, současně ukončují účinnost předcházejících Vnitřních pravidel.
- 2) Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby (Příloha č. I).