



# **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

(zkrácená verze)

## **Úvodní ustanovení**

Společnost DomA, z.s. (dále poskytovatel) poskytuje v souladu se stanovami a statutem pečovatelskou službu.

Tato směrnice upravuje pravidla a podmínky, za jakých je služba poskytována. Směrnice je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby.

## **Poslání služby**

Podporujeme setrvání seniora a zdravotně postiženého v jeho přirozeném domácím prostředí.

## **Cílové skupiny**

senioři, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením.

## **Cíl pečovatelské služby**

Hlavním cílem pečovatelské služby je prostřednictvím dopředu smluvených hlavních úkonů, které jsou zaměřeny především na pomoc při péči o vlastní osobu, při osobní hygieně, při poskytnutí stravy, při zajištění chodu domácnosti, při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a dále fakultativních úkonů zajistit a zachovat stávající kvalitu života uživatelů v jejich přirozeném domácím prostředí a maximálně tak oddálit nástup do zařízení pobytového typu.

## **Zásady pro poskytnutí pečovatelské služby**

Zásada profesionálního poskytnutí služby  
Zásada individuálního přístupu a partnerství  
Zásada rovnosti všech uživatelů  
Zásada samostatnosti, podpora nezávislosti uživatelů  
Zásada flexibility

## **Provozní doba poskytování terénní PS v pracovních dnech:**

***Pondělí – pátek: 7.00 – 17.00 h.***

***Provozní doba kanceláře pro osobní jednání se zájemci či uživateli služby:***

***Po: 14.00-16.00, ST: 8.30 – 12.00, 14.00 – 16.00***

**Telefonické kontakty: 606 168 192; 603 341 341**

**Adresa: DomA, Domáci asistence, Hlučínská 739/1 Kobeřice 747 27**

### **Výjimečné situace pro poskytnutí PS o víkendu a ve státem uznaný svátek**

Ve dnech pracovního klidu a ve státem uznaný svátek, je služba poskytována pouze na základě předem stanovených podmínek.

Za výjimečné situace pro poskytnutí PS o víkendu a ve státem uznaný svátek považujeme tyto případy:

- a) dočasné zvýšení péče o uživatele po návratu ze zdravotnického zařízení;
- b) dočasné zvýšení péče o uživatele v důsledku zhoršení zdravotního stavu;
- c) zhoršení zdravotního stavu pečující osoby, které znemožňuje péči o rodinného příslušníka;
- d) hospitalizace pečující osoby;
- e) plánovaná dovolená pečující osoby.

### **Individuální plánování**

Poskytovatel služby je povinen poskytovat službu podle individuálních potřeb, přání a schopností svých uživatelů. Individuální plánování je proces sblížení představ a vyjednávání o společném zájmu poskytovatele a uživatele – jeho cílem je odpovídat na aktuální potřeby uživatele v proměně času poskytování služby s cílem dosáhnout co možná nejvyšší efektivity při zachování soběstačnosti uživatele v jeho domácím prostředí.

Realizace služby probíhá tak, že ve spolupráci s uživatelem či jeho zástupcem, je zpracován **individuální plán (dále IP)**.

Pomocí jednotlivých aktivit a úkonů prováděných v rámci výkonu PS dochází k naplnění cílů spolupráce.

Každému uživateli je stanoven tzv. **klíčový sociální pracovník (KSP)** nebo **klíčový pracovník v sociálních službách (KPSS)**

### **Přehled činností poskytovaných v průběhu služby**

#### **Základní výkony:**

- a) **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**
  1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití;
  2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek;
  3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru;
  4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.
- b) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (min. čas úkonu 15 min.):
  1. pomoc při úkonech osobní hygieny (v případě potřeby zajištění úkonu dvěma pečovatelkami);
  2. pomoc při zvládnutí základní péče o vlasy a nehty;
  3. pomoc při použití WC.
- c) **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**
  1. dovoz jídla;
  2. donáška jídla;
  3. pomoc při přípravě jídla a pití;
  4. příprava a podání jídla a pití.
- d) **pomoc při zajištění chodu domácnosti** (min. čas úkonu 15 minut):
  1. běžný úklid a údržba domácnosti;
  2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní, po malování atd.);
  3. běžné nákupy a pochůzky;
  4. velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti;
  5. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy.
- e) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**(min. čas úkonu 15 minut):

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět;
2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

#### **Fakultativní výkony:**

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (min. čas úkonu 15 minut);
- b) dohled nad dospělou osobou (min. čas úkonu 15 minut);
- c) jednoduché ošetrovatelské úkony
- d) dohled nad užitím léků;
- e) zajištění a donáška léků;
- f) doprava s uživatelem k lékaři, do zaměstnání atd.

#### **Výše a způsob úhrady**

Vzhledem k tomu, že PS je službou hrazenou, je měrnou jednotkou za poskytnutý výkon PS hodina a částka, která je stanovena s ohledem na Vyhlášku č. 505/2006 Sb., v platném znění. V případě, že poskytnutí služby trvá méně než jednu hodinu, se platba úměrně krátí dle skutečného času poskytnutí služby. Stejně tak v případě, že poskytnutí služby trvá déle než jednu hodinu, se platba úměrně zvýší. Podrobné informace ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v Ceníku, který je součástí Smlouvy.

#### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty** – viz. Smlouva

#### **Způsob ukončení služby a lhůty**

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu a to na základě:

- a) ústního sdělení při výkonu služby v rodině, příp. na pracovišti PS v sídle společnosti – o tomto sdělení provede KSP/KPSS zápis do spisu uživatele;
- b) telefonické žádosti uživatele o ukončení služby – záznam o hovoru s uživatelem je uložen v jeho spisové dokumentaci pod číslem úkonu;
- c) písemně formulované žádosti, kterou uživatel osobně doručí či předá KSP/ KPSS – tato žádost je založena do jeho spisu;
- d) písemně formulované žádosti zaslané na adresu společnosti DomA – domácí asistence, z.s. nebo na e-mailovou adresu společnosti – tato žádost je založena do spisu uživatele.

Ukončení ze strany poskytovatele

KSP/KPSS projedná se sociální pracovníci důvody pro ukončení poskytování služby. Dojde-li ke schválení ukončení poskytování služby, KSP/KPSS učiní následující kroky: Uživateli předán osobně nebo písemně Poštou formulář *Výpověď služby ze strany poskytovatele*. V případě, kdy nelze uživatele kontaktovat z důvodu přestěhování na neznámou adresu pobytu, je lhůta pro ukončení spolupráce s PS stanovena na 30 dní a poté se sepíše zápis o ukončení služby.

Po odeslání oznámení o výpovědi služby je stanovena čekací lhůta pro zpětnou vazbu ze strany uživatele v trvání jednoho měsíce. Pakliže se uživatel ve stanovené lhůtě žádným způsobem k návrhu na ukončení služby nevyjádří (např. písemně, telefonicky, osobním kontaktem, mailem atd.) považuje se po uplynutí stanovené lhůty služba za ukončenou.

#### **Stížnosti a připomínky**

Každý uživatel PS má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování této služby a přístup KSP/KPSS.

Postup pro přijetí a vyřízení stížností je stanoven v samostatném vnitřním předpisu „*Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností v pečovatelské službě*“.

Postup pro podávání stížností a formulář pro přijetí stížnosti je součástí dokumentace, kterou uživatel obdrží po uzavření smlouvy.



Hlučinská 739  
747 27 Koberice