

DECENT Hulín, příspěvková organizace
Sídlo: Eduarda Světlíka 1197, 768 24 Hulín
IČO 47934344
tel. 573 350171, fax 573 352929, e-mail reditelství@decenthulin.cz

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen PS)

Poskytovatel pečovatelské služby – DECENT Hulín, příspěvková organizace, sídlo Ed. Světlíka 1197, 768 24 Hulín, zajišťuje služby tak, že je zachována důstojnost člověka a je respektováno jeho soukromí.

Základním cílem PS je pomoc a podpora uživatele v takové míře, aby mu bylo umožněno zůstat i nadále ve své domácnosti.

Pečovatelská služba je dostupná od pondělí do neděle od 7.00 do 20.00 hodin. K pečovatelské službě patří středisko osobní hygieny (dále jen SOH) a prádelna, obojí je zařízením DPS Nábřeží 1314, Hulín. Pečovatelská služba poskytuje ambulantní služby ve SOH a terénní služby v domácnostech uživatelů obyvatelů města Hulína, včetně místních částí Záhlinice a Chrástřany, dále obyvatelům obcí Břest a Pravčice..

Žádost o zavedení PS se podává v písemné podobě na předepsaném formuláři – zajišťuje sociální pracovnice DECENT Hulín, p. o. Kontakt s PS zprostředkovává také Městský úřad v Hulíně. Pečovatelská služba se poskytuje na základě sepsané Smlouvy – zajišťuje sociální pracovnice DECENT Hulín, p. o. Před podpisem je provedeno vstupní sociální šetření a uživatel je seznámen s výší úhrad za jednotlivé úkony, s podmínkami a pravidly pro poskytování PS. Povinnost platit úhrady vzniká podpisem Smlouvy a využitím služby.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1a) Pomoc a podpora při podání jídla a pití – již připravenou stravu uživateli podáme, v případě potřeby uživatele krmíme. Podávání jídla a pití musí být přiměřeno požadavkům a tempu uživatele.

1b) Pomoc a podpora při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – pracovnice PS pomáhají uživateli slovní instrukcí nebo přímo provedením úkonu při oblékání a svlékání z pyžama do běžného oblečení a opačně, převlečení při znečištění oblečení apod.. Výběr oblečení je ponechán na vůli uživatele. Pomoc se zapnutím, rozepnutím knoflíků, háčků, zipů, obouvání obuvi a vyzouvání obuvi. Pokud uživatel používá speciální pomůcky např. korzet, obinadlo, aj. vztahuje se pomoc i na tuto pomůcku. Uživatel se podílí na provedení úkonu v rámci svých možností.

1c) Pomoc při přesunu na lůžko a vozík - pracovníci v přímé péči zajistí uživateli pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík při potřebě uživatele se přemístit na toaletu, do koupelny, do ostatních vnitřních či venkovních prostor. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík spočívá v přímém provedení úkonu ze strany pracovníka či v provedení ze strany pracovníka s aktivní pomocí ze strany uživatele.

1d) Pomoc při prostorové orientaci, pohybu ve vnitřním prostoru – pomoc s orientací v obytných prostorách domu či bytu, sociálním zařízením, a to i s použitím kompenzační pomůcky. Pomoc spočívá ve slovním instruování, názorném ukázání, fyzickém vedení či vedení na invalidním vozíku. Nejčastěji je to doprovod uživatele na WC, chůze kolem postele či v prostoru místnosti jako

nácvik základní dovednosti chůze. Úkony se provádějí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu, tempu a pohybovým schopnostem uživatele.

U imobilních (trvale ležících) uživatelů jsou úkony Pomoc při přesunu na lůžko a vozík a Pomoc při prostorové orientaci, pohybu ve vnitřním prostoru poskytovány pouze v případě, že má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce PS jej může odmítnout s ohledem na hygienické limity stanovené nařízením vlády ČR č. 361/2007 Sb. . Hygienické limity činí při častém zvedání u ženy 15 kg, u muže 20 kg, při občasném zvedání u ženy 20 kg, u muže 50 kg..

2. Pomoc při osobní hygieně v domácnosti uživatele

Uživatel používá své hygienické prostředky jako jsou pleny, plenkové kalhotky, mýdlo, gely, masti, toaletní papír nebo hygienické ubrousky atd. Vše dle vlastního výběru a nakoupené za své finanční prostředky. K osobní hygieně na posteli je třeba mít připravenou nádobu na vodu a dvě žínky. Při všech úkonech pomáhá pečovatelka pouze tolik, co již uživatel sám nezvládne.

2a) Pomoc při úkonech osobní hygieny – úkon zahrnuje napouštění vany, podporu uživatele při vstupu a výstupu z vany/sprchového koutu, vypouštění vany, omytí uživatele žínkou, výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami, mytí, vysušení a učešání vlasů.

2b) Pomoc při základní péči o vlasy a vousy, nehty – úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče mytí, vysušení vlasů, čištění a střihání nehtů, holení pomocí holicího strojku, nikoli odborné péče.

2c) Pomoc při použití WC – pomoc při stažení kalhot a osobního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, obléčení prádla a kalhot. Při použití hygienického WC křesla také vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu ve středisku osobní hygieny

Poskytuje se uživatelům PS, kteří nemají ve své domácnosti potřebné vybavení pro provedení úkonů osobní hygieny. Uživatelé se dopravují do střediska sami nebo jsou dopraveni autem pečovatelské služby. Doprava se platí samostatně, není začítována v ceně úkonu.

2d) Celková koupel ve vaně včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Úkon zahrnuje napouštění vany, podporu uživatele při svléknutí, při vstupu a výstupu z vany, pokud je to třeba, tak pomoc při mytí, osušení, obléčení uživatele, vypuštění vany, úklid, dezinfekce koupelny.

2e) Sprchování ve sprchovém koutu - včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Úkon zahrnuje napouštění vany, podporu uživatele při svléknutí, při vstupu a výstupu z vany, pokud je to třeba, tak pomoc při mytí, osušení, obléčení uživatele, vypuštění vany, úklid, dezinfekce koupelny.

Pokud se uživatel sprchuje, myje sám, může požádat pečovatelku o opuštění koupelny a zavolat si ji v momentě, kdy ji bude opět potřebovat. Např. při výstupu z vany, sprchového koutu, při osušení, obléčení atd. Je zapsáno v individuálním plánu. Opět je dbáno na individuální přístup, podporu a přání uživatele.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

3a) + 3b) Rozvoz obědů – obědy se rozvázejí do terénu uživatelům PS v pracovní dny v jídlonosičích uživatelů. Jídlonosiče jsou označeny jménem uživatele. Uživatel je povinen odevzdávat řidiči (pečovatelce) zpět prázdný a čistý jídlonosič. Řidič (pečovatelka) předává uživateli oběd osobně, v žádném případě nesmí oběd ponechat položený např. u vchodových dveří. Uživatelé PS mají možnost odebírat teplou stravu z kuchyně DECENT Hulín, příspěvková organizace - zde mají možnost vybírat ze dvou jídel a ze školní jídelny při ZŠ Hulín – zde vybírají také ze dvou jídel. Řidič (pečovatelky) rozvázející stravu příjemcům obědů z DECENTU předají vždy ve čtvrtek jídelní lístek na další týden. Uživatel odebírající stravu z DECENTU si na přiloženém formuláři označí své jméno a vybere stravu. V pátek formulář o výběru jídla předá řidiči (pečovatelce). Pokud v den dovozu jídelníčku (ve čtvrtek) či jeho výběru zpět (v pátek) oběd neberete, je jednáno dle individuální domluvy s řidičem a tyto úkony jsou provedeny v jiný den. Jídelníček ze školní jídelny obdržíte na celý měsíc. Zaškrtnutím provedete výběr a následující den odevzdáte řidičce. Školní jídelna si pořídí kopii vaší objednávky a jídelníček vám následně zašle po řidičce zpět.

Vzhledem k organizačním podmínkám školní jídelny, není možné zajistit dovoz obědů ze školní jídelny do Záhlnic, Chrást'an, Pravčic a Břestu. Zde vozíme pouze obědy z DECENTU.

Odhlásování a přihlašování obědů na konkrétní dny probíhá buďto telefonicky na číslech uvedených v jídelníčku nebo u řidiče (pečovatelky), vždy nejméně jeden pracovní den předem.

Výběr plateb za odebrané obědy a dovoz se provádí po skončení kalendářního měsíce, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Přesnou evidenci odebraných obědů vede pracovník, který obědy rozváží (řidič nebo pečovatelka). Doklad o počtu odebraných obědů a výši úhrady vystaví pro každého odběratele DECENT Hulín, p. o..

Platbu za obědy a dovážku stravy vybírá pečovatelka při rozvozu obědů a předá ji bezprostředně po výběru do poklady DECENT Hulín, p.o.. Pokud uživatel kromě dovozu obědů využívá i jinou pomoc PS, provádí platby za dovoz, péči a stravu z Decentu dohromady pečovatelce v jiný termín viz. „Úhrady za poskytnuté služby“ níže.

3c) Pomoc při přípravě jídla a pití – uživateli pomáháme připravit jídlo a pití výhradně z jeho vlastních surovin, nebo přivezeného jídlonosiče, v jeho domácnosti a na jeho elektrospotřebičích. Uživatel spolupracuje při přípravě.

3d) Příprava a podání jídla a pití – připravujeme jídlo a pití pro uživatele v jeho domácnosti, z jeho surovin a na jeho elektrospotřebičích. Připravenou stravu a pití uživateli podáváme, pokud je třeba krmíme.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Uživatel PS po domluvě s pečovatelkou si předem naplánuje úklid a jeho rozsah. Úklidové prostředky si dodá sám uživatel. Při úklidu v domácnosti používají pečovatelky pracovní oděv, rukavice, pracovní obuv a pracovní pomůcky odpovídající předpisům o bezpečnosti práce.

4a) Běžný úklid a údržba domácnosti – úklid domácnosti - vysávání, utírání prachu, stírání podlahy, zametání, mytí nádobí, mytí sociálního zařízení – WC, umyvadel, vany, sprchového koutu, příprava prádla na odvoz do prádelny, naplnění a zapnutí pračky, věšení a sbírání prádla, žehlení

prádla v domácnosti uživatele, úklid prádla do skříně, vynesení odpadků, rozestlání nebo ustlání postele, převlékání postel, zalévání květin. Pečovatelky uklízí prostory, které uživatel bezprostředně využívá. Předmětem výkonu péče naší PS není úklid místností a částí domu, které užívají výhradně rodinní příslušníci uživatele (např. syn, spolubydlící atd.).

4b) Údržba domácích spotřebičů – mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, odmrazování a mytí lednice, mrazáku, čištění vysavače, mytí kuchyňského robotu apod. Pečovatelky nejsou oprávněny opravovat spotřebiče, vyměňovat žárovky v lampičkách nebo lustrech.

4c) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti - úklid po malování, mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku a dveří v bytě, mytí radiátorů, rozsáhlejší stírání prachu na skříních, kompletní mytí koupelny i s obklady, mytí kuchyňské linky spolu s vyskládáním příslušenství. Při mytí lustrů musí být pečovatelce k dispozici bezpečný dvojité žebřík nebo schůdky. Pokud je lustr evidentně poškozený – el. přívod, uvolněná objímka žárovky nebo prasklé sklo, nesmí pečovatelka lustr umývat, neboť je bezprostředně ohroženo její zdraví. Velký úklid provádíme po předchozí domluvě, minimálně týden před plánovaným termínem úklidu.

4d) Donáška vody – donáška vody ze studny uživatele. K donášce se využívají čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 15 litrů. Za zdravotní nezávadnost vody ze studně neneseme odpovědnost.

4e) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví, nikoli skládání uhlí a štípání dřeva. Při topení v kamnech musí být pečovatelka řádně seznámena s jejich obsluhou. Údržba topných zařízení – základní čištění kamen včetně vynášky popela, nikoli čištění komínů apod. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké.

4f) Nákupy a pochůzky – uživatelé pečovatelské služby, kteří požadují nákupy a jsou pečovatelkou pravidelně navštěvováni, si domluví nákup při návštěvě pečovatelky. Uživatelé bez pravidelné návštěvy si mohou objednat návštěvu kvůli nákupu buďto telefonicky nebo při poslední návštěvě pečovatelky. Uživatel má připravený písemný seznam požadovaného zboží a předpokládanou finanční částku na nákup. Seznam požadovaného zboží klientovi přečteme, abychom získali jistotu, že připravený seznam čteme (chápeme) správně. Nákup dle seznamu předáme uživateli v domácnosti včetně vyúčtování, dokládají se stvrzenky, aby měl uživatel kontrolu. Přijatá, vydaná i vrácená částka se eviduje na formuláři, který si pečovatelka odnese. Uživatel stvrdí svým podpisem, že vyúčtování proběhlo v pořádku. Nákupy provádíme samostatně pro jednotlivé uživatele.

Malý nákup + pochůzky - základní potraviny v jednom obchodě, donáška léků, zaplatit inkaso a nájemné.

4g) Velký nákup – týdenní nákup zboží o váze nad 6kg včetně, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti, nákup zboží dle přání uživatele v obchodech na více místech. Nákup se dováží služebním autem PS. Uživatel zaplatí za kilometry ujeté autem za účelem nákupu viz platný ceník.

4h) Praní prádla a žehlení

Osobní prádlo jednotlivých uživatelů se pere samostatně v automatické pračce v prádelně naší služby na DPS Nábřeží 1314 v Hulíně. Každý uživatel si dává svůj prací prostředek, aviváž.

Přinesené prádlo po vyprání zvážíme na stolní váze a zapíšeme do evidenčního listu, kde se eviduje jméno uživatele, datum přinesení prádla, váha, datum odevzdání čistého prádla uživateli. Špinavé prádlo přinesené v igelitovém pytlí, je uloženo do koše z umělé hmoty, který se dá v případě potřeby dezinfikovat. Hrubé znečištění se odstraní vymáchním ve vaně. Pracovnice musí používat gumové rukavice, v případě potřeby roušku. Vyprané prádlo je ukládáno do dvou čistých igelitových pytlů, nebo do čistého igelitového pytle a čisté tašky uživatele. V částce za praní a žehlení prádla nejsou zahrnuty prací prostředky.

Ložní a ostatní prádlo z domácnosti pere prádelna DECENT Hulín, p. o., uživatel si nedodává prací prostředky, v ceně bude zahrnuta i cena pracího prostředku. Uživatel si objednává pochůzku za účelem zanesení prádla do prádelny a případně jeho následné vyzvednutí.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

5a) Doprovázení dospělých do zaměstnání, k lékaři, na úřady, instituce a zpět – dále na nákupy, do provozoven veřejných služeb, doprovod při procházce uživatele, na kulturní, zájmové, vzdělávací nebo pracovní aktivity. Pečovatelka ve sjednaný čas vyzvedne uživatele v jeho domácnosti a doprovodí ho na určené místo a zpět. Je možné také využití služebního automobilu PS. Do času doprovodu se nezapočítává čas strávený jízdou. Ten se účtuje jako dovoz uživatele autem.

6. ÚKONY NAD RÁMEC VYHLÁŠKY

6a) Odvoz uživatele autem – objednává uživatel nejméně 2 pracovní dny předem a to buď u pečovatelky (osobně, nebo telefonicky) nebo telefonicky u sociální pracovnice. V případě akutní potřeby odvozu je odvoz proveden dle aktuální vytíženosti automobilu a pracovnic PS.

Máme dva způsoby zajištění dopravy uživatele:

a) Pečovatelka uživatele vyzvedne doma a odveze jej na místo určení. Zajistí mu trvalý doprovod, tudíž bude s ním po celou dobu, než jej opět odveze domů. V tomto případě zaplatí uživatel ujeté km jako úkon **Dovoz uživatele autem s doprovodem** a čas pečovatelky strávený **doprovodem**.

b) Pečovatelka uživatele vyzvedne doma, odveze ho na místo určení, odjede a ve sjednaný čas pro něj přijede a odveze ho domů. V tomto případě zaplatíte ujeté km jako úkon **Dovoz uživatele autem bez doprovodu**.

6b) Zapůjčení kompenzačních a hygienických pomůcek – zapůjčení kompenzačních a hygienických pomůcek dle aktuální nabídky. Zapůjčení a vrácení probíhá v kanceláři PS na Nábřeží v úředních hodinách sociální pracovnice nebo po telefonické domluvě. Zájemce si pomůcku odveze sám ve složeném či rozloženém stavu, dle přání. Pomůcku vrací čistou, dezinfikovanou, neznečištěnou.

6c) Dohled nad dospělou osobou – zvýšená pozornost nad dodržováním denního režimu. Provádí se v domácnosti uživatele. Pečovatelka nezasahuje do chodu domácnosti, vykonává pouze dohled nad denním režimem, pravidelnou stravou.

6d) Úklid společných prostor v bytových domech, před domem, odklizení sněhu – úkon zahrnuje zametení schodů a společných prostor, umytí těchto prostor, mytí vchodových dveří, odklizení sněhu v blízkých prostorách před domem uživatele. Uživatel sám informuje pečovatelku, kdy bude třeba provést úklid a to i v případě odklizení sněhu. Uživatel má nachystané své úklidové prostředky.

6e) Půjčení elektrospotřebičů k výkonu pečovatelské služby – vysavač, žehlička, fén – v případě sjednání úkonu běžný úklid domácnosti, praní a žehlení osobního prádla či pomoc při úkonech osobní hygieny může uživatel využít zapůjčení elektrospotřebiče PS viz výše. Tento elektrospotřebič sebou přinese pečovatelka na sjednaný termín úkonu. Je třeba ji o to předem požádat a zaplatit za něj dle aktuálního ceníku.

6f) Půjčení úklidových pomůcek k výkonu pečovatelské služby – stěrka na mytí oken, schůdky – v případě sjednání pečovatelského úkonu velký úklid domácnosti je uživateli v případě potřeby zapůjčena stěrka na mytí oken nebo schůdky, které sebou přinese pečovatelka sama do bytu uživatele. Schůdky se využívají pouze v Domě s pečovatelskou službou na ulici Nábřeží. Jinam pečovatelka schůdky nepřenáší. O zapůjčení pomůcek je třeba předem požádat.

Podrobněji a pro každého individuálně jsou tyto postupy rozpracovány v individuálním plánu uživatele.

Úhrady za poskytnuté služby

Úhrada za úkony poskytované pečovatelskou službou se stanoví podle vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a vnitřním předpisem. Výše úhrad za úkony PS je schválena Radou města Hulína.

Vyúčtování úkonů pečovatelské služby bude probíhat podle skutečně spotřebovaného času. Úhradu za přijaté úkony PS platí uživatel vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci v němž službu využil. Doklad vyhotovuje vedoucí pečovatelské služby DECENT Hulín, p. o. do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta

a) Platba v hotovosti - pečovatelka vybírá finanční částky od uživatele v jeho domácnosti a zároveň uživateli předá vyúčtování péče. Vybrané peníze předá bezodkladně vedoucí pečovatelské služby.

b) Platba na bankovní účet – uživatel obdrží vyúčtování péče ve své domácnosti nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, v nichž služby čerpal. Datum splatnosti je stanoven na 25. den měsíce následujícího po měsíci, němž službu využil.

Odmítnutí nasmlouvané služby

a) Poskytovatelem - pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě uživatele, vysoušení vlasů uživatele apod.) v případě pochybností o bezpečném používání elektrického spotřebiče. Pečovatelka může odmítnout poskytnout službu, kterou nemá uživatel sjednanou ve smlouvě či jejím dodatku a také službu, ke které nejsou uživatelem nebo rodinnými příslušníky vytvořeny podmínky k poskytnutí péče (např. polohovací postel), nebo kdy by poskytnutí péče mohlo uživateli spíše uškodit (koupel ve studené místnosti, bez protiskluzových podložek či stoličky ve sprchovém koutu), zhoršený zdravotní stav uživatele (neudrží se na nohách a chybí madlo).

b) Uživatelem - uživatel může službu odmítnout z jakéhokoliv důvodu, ale s dostatečným časovým předstihem. Pokud službu odmítne v momentě, kdy je již pečovatelka na cestě k němu nebo uživatel službu odmítne v okamžiku, kdy k němu pečovatelka dorazí, účtujeme čas strávený cestou

k uživateli v ceně úkonu, který měl být uživateli poskytnut. Prosím, berte v úvahu, že práce pečovatelky je naplánovaná měsíc dopředu, pečovatelka má ve svém v denním harmonogramu práce rezervovaný čas pro poskytnutí péče u vás a v momentě, kdy vy službu zrušíte, nemá pečovatelka možnost poskytnout péči jinému uživateli a tento čas zůstává nevyužitý.

Výskyt infekčního onemocnění v domácnosti uživatele

Nemocný je uživatel, případně rodinný příslušník sdílejících s uživatelem společnou domácnost. Tuto skutečnost je třeba nahlásit vedoucí pečovatelské služby, která zváží následující poskytování péče danému uživateli. V případě potřeby vyčlení tomuto uživateli konkrétní pečovatelku a to z důvodu nerozšiřování případného onemocnění dalším uživatelům.

Podání léků, příprava a kontrola užití léků – je součástí zdravotní péče, kterou pečovatelská služba neposkytuje. Pečovatelka může po obdržení receptu vyzvednout léky v lékárně (pochůzka) a předat je uživateli.

Zapůjčení klíče – využíváme v případě, kdy uživatel není schopný dveře sám odemknout. Se svěřenými klíči od bytu či domu jedná pečovatelka s největší opatrností a zabezpečí, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě. Přijaté klíče jsou evidovány na formuláři dvojího vyhotovení.

Kontaktní osoba – je osoba, na kterou je možno se obrátit v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadálé události (např. při sjednané návštěvě uživatel neotvírá, chová se nepřiměřeně dané situaci, ...). Uživatel sám stanoví, v jakém rozsahu a komu může PS o něm podat informace. Důrazně dbáme na ochranu osobních a citlivých údajů uživatele i jeho kontaktní osoby.

Zaměstnanci pečovatelské služby – jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání. Zaměstnanec v žádném případě nesmí v souvislosti s výkonem PS od uživatele ani od jejich příbuzných, požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění. Toto se týká zejména finanční hotovosti, darů v hodnotě nad 200,- Kč, odkazů, postoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání atd. Zaměstnanec má povinnost vzdělávat se pomocí akreditovaných kurzů minimálně 24 hodin ročně.

Sociální pracovnice – jedná se zájemci o pečovatelskou službu, nabízí pečovatelské služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního nebo tělesného postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Provádí vstupní a periodická sociální šetření v domácnosti uživatele. Sepisuje smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Řeší problémy vzniklé při poskytování pečovatelské služby návštěvou v domácnosti uživatele. Poskytuje základní sociální poradenství.

Vedoucí PS – provádí kontrolu kvality úkonů poskytovaných uživateli pečovatelkami. Průběžně zjišťuje, jak jsou uživatelé se službami spokojeni a předchází možným stížnostem. Podané stížnosti bezodkladně řeší. Na pravidelných poradách s pečovatelkami vyhodnocuje svá zjištění a společně se dohodnou o nejvhodnějších možnostech řešení. .

Stížnosti – každý uživatel pečovatelské služby nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv v pracovní dny podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Podání a vyřizování stížností se řídí platným standardem pečovatelské služby.

Stížnost lze podat:

- **pečovatelce** v průběhu poskytování služeb

- **vedoucí PS + sociální pracovníci** Anně Pecháčkové, tel. č. 737 018 289, e- mail pecovatelskaslužba@decenthulin.cz
- **ředitelce DECENT Hulín**, příspěvková organizace Jiřině Štěpánkové, tel. 573 350 171, 731 481 746, e-mail reditelství@decenthulin.cz
- **pracovníci sociálního odboru** Jiřině Floriánové, tel. 573 502 722, e-mail floriano@hulin.cz

Uživatel (nebo rodinný příslušník uživatele) je povinen:

- Nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost vedoucí pečovatelské služby.
- Nahlásit své klíčové pečovatelce případnou změnu ošetřujícího lékaře, zdravotního stavu, bydliště, telefonu, kontaktní osoby apod..
- Pokud uživatel chová zvíře, které by mohlo ohrozit zdraví pečovatelek, je uživatel povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníků PS nebo k ohrožení jejich zdraví. V případě nezajištění má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.
- Vytvořit podmínky pro poskytování PS – vyhraujeme si právo, aby uživatel v přítomnosti pečovatelky nekouřil. Pokud je uživatel kuřák, prosíme před příchodem pečovatelky místnost, kde se péče poskytuje, vyvětrat.
- U ležícího uživatele, kde pomáháme s osobní hygienou či polohováním vyžadujeme polohovací postel. Pokud není postel polohovací, bude pro osobní hygienu alespoň vyvýšená, ale uživatele nebudeme polohovat.

Veškeré změny se hlásí pečovatelce osobně nebo vedoucí pečovatelské služby na tel. 737 018 289.

S účinností od 1. 4. 2018

Vypracovala: Anna Pecháčková DiS., vedoucí pečovatelské služby

Schválila: Jiřina Štěpánková, ředitelka DECENT Hulín, p. o.