

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 odlehčovací služby (dále jen OS)

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby (dále jen OS)

Poskytovatel odlehčovací 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 OS je poskytnout podporu rodině či pečující osobě v péči o jejich blízké a vytvořit tím čas pro jejich odpočinek, relaxaci a vyřízení vlastních osobních záležitostí.

Odlehčovací služba je dostupná od pondělí do neděle od 6.00 do 20.00 hodin. K odlehčovací službě patří středisko osobní hygieny (dále jen SOH) a prádelna, obojí je zařízením DPS Nábřeží 1314, Hulín. Odlehčovací služba poskytuje terénní služby v domácnostech uživatelů obyvatelům města Hulína, včetně místních částí Záhlínice a Chrást'any, dále obyvatelům obcí Břest a Pravčice. Skaštice, Žalkovice, Zářičí, Kyselovice a Chropyně.

Žádost o zavedení OS se podává v písemné podobě na předepsaném formuláři – zajišťuje sociální pracovnice DECENT Hulín, p. o. Kontakt s naší službou zprostředkovává také Městský úřad v Hulíně. Odlehčovací 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 OS. Povinnost platit úhrady vzniká podpisem Smlouvy a využitím služby.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

1. Pomoc při zvládání 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 uzpůsobeno požadavkům a tempu uživatele.

1b) Pomoc a podpora při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – pracovnice OS 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 zařízení, 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 vlastní 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 učesání vlasů.

2b) Pomoc při základní péči o vlasy a vousy, nehty – úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče mytí, vysušení vlasů, čištění a stříhání 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, oblečení 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 OS, 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, oblečení uživatele, vypouštění vany, úklid, dezinfekce koupelny.

2e) Sprchování ve sprchovém koutu - včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Úkon zahrnuje podporu uživatele při svléknutí, při vstupu a výstupu z vany, pokud je to třeba, tak pomoc při mytí, osušení, oblečení uživatele, úklid, dezinfekce koupelny. Sprchový kout musí být vybaven pevně uchyceným madlem a sedačkou z důvodu bezpečnosti uživatele

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, oblečení 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 rozvážejí 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 odebrat 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) rozvážející 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 předem na celý měsíc. Zaškrtnutím provedete výběr a následující den odevzdáte řidiče. Školní jídelna si pořídí kopii vaší objednávky a jídelníček vám následně zašle po řidiče zpět.

Vzhledem k organizačním podmínkám školní jídelny, rozvážeme jejich obědy pouze v Hulíně. Do ostatních obcí dovážíme obědy z DECENTU Hulín, p.o..

Odhlašování 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..

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 dle svých schopností.

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. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

4a) 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 OS. Do času doprovodu se nezapočítává čas strávený jízdou. Ten se účtuje jako dovoz uživatele autem.

5. Sociálně terapeutické činnosti - podpora či pomoc při udržení či rozvoji osobních a sociálních schopností. Činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

6. Aktivizační činnosti – individuální volnočasové aktivity, nácvik činností a dovedností, výlety, vystoupení. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, věku a zdravotnímu stavu přizpůsobené volnočasové aktivity

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Pomoc či podpora při kontaktu s různými institucemi, při podávání různých žádostí apod.

8. ÚKONY NAD RÁMEC VYHLÁŠKY

8) 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 vytiženosti automobilu a pracovníc OS.

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**.

8c) Zapůjčení kompenzačních a hygienických pomůcek – zapůjčení kompenzačních a hygienických pomůcek dle aktuální nabídky. Zapůjčení a vrácení probíhá v kanceláři OS, v Hulíně, Nábřeží 1314 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, nezničenou.

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

Úhrady za poskytnuté služby

Úhrada za úkony poskytované odlehčovací 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 OS je schválena Radou města Hulína.

Vyúčtování úkonů odlehčovací služby bude probíhat podle skutečně spotřebovaného času. Úhradu za přijaté úkony OS platí uživatel vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž službu využil. Doklad vyhotovuje vedoucí 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 němž 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 (např. vysoušení vlasů uživatele, příprava stravy 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 (např. polohovací postel), nebo kdyby poskytnutí péče mohlo uživateli spíše

uškodit (koupel ve studené místnosti, bez madla, 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, který 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 odlehčovací ani 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 a pečující osoba není zrovna k dispozici. 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, nenadále události (např. při sjednané návštěvě uživatel neotvírá, chová se nepřiměřeně dané situaci, ...). Uživatel sám stanoví, v jakém rozsahu a komu může OS o něm podat informace. Důrazně dbáme na ochranu osobních a citlivých údajů uživatele i jeho kontaktní osoby.

Zaměstnanci odlehčovací služby – jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání. Zaměstnanec v žádném případě nesmí v souvislosti s výkonem OS 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 odlehčovací službu, nabízí odlehčovací 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 odlehčovací služby. Řeší problémy vzniklé při poskytování odlehčovací služby návštěvou v domácnosti uživatele. Poskytuje základní sociální poradenství.

Vedoucí sociální služby – 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 odlehčovací služby.

Stížnost lze podat:

- **pečovatelce** v průběhu poskytování služeb
- **vedoucí sociální služby + sociální pracovníci** Anně Pecháčkové, tel. č. 737 018 289, e- mail pecovatelskasluzba@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 florianova@hulin.cz

Uživatel (nebo rodinný příslušník uživatele) je povinen:

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

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

Vypracovala: Anna Pecháčková, DiS., vedoucí sociální služby

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