**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby LETOKRUHY, o.p.s.**

Terénní pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy mezi klientem a poskytovatelem.
Na základě potřeb a přání klienta je vymezen konkrétní čas, rozsah a způsob poskytování sociální služby v Prvotním individuálním plánu péče, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby. (Dále jen „Smlouvy“.)

1. **Individuální plánování**

Každý klient má stanoveného tzv. **klíčového pracovníka** (určenou pečovatelku), který se podílí
na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocení individuálního plánu podle aktuálních potřeb klienta. Plán obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenávány požadavky klienta na průběh péče. Klient se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Klient má právo změnit klíčového pracovníka.

1. **Záznam o poskytované pečovatelské službě**

Úkony poskytnuté u klienta zaznamenávají pracovníci ihned po jejich provedení do „Výkazu péče“, který je zpravidla v domácnosti klienta. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb. Důležité záznamy o průběhu péče zaznamenávají pracovníci na pracovišti do „Záznamů“.

1. **Plánování služeb**

Vždy ve středu probíhá plánování služeb na období následujícího týdne. Jakékoli požadavky na změnu je klient povinen nahlásit nejpozději ve středu do 8.00 hodin. Pokud tak neučiní, nemusí poskytovatel jeho požadavku vyhovět.

Z provozních důvodů (střídání směn, dovolená, nemoc pracovníka) není možné, aby ke klientovi docházel stejný pracovník.

Pokud má klient sjednanou službu na určitý termín, lze ji zrušit nejpozději do 15:00 hodin předešlého dne. Výjimkou jsou nenadálá zhoršení zdravotního stavu.

S požadavky na změny či rušení služeb se klienti mohou obracet telefonicky na koordinátorku služby - **na číslo 727 914 397** nebo na kteroukoli pečovatelku.

1. **Účtování provedených úkonů a jejich úhrada**

Úhrada za pečovatelské úkony je stanovena Ceníkem služeb Pečovatelské služby Letokruhy, o.p.s., který je v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Klient hradí čas, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u klienta nebo s klientem a čas nebytný k zjištění činností v paušální výši
10 minut. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání.

Vyúčtování služeb se provádí vždy po skončení kalendářního měsíce. Úhradu za služby může klient provést v hotovosti nebo bezhotovostně – dle dohodnuté formy úhrady v písemné Smlouvě.

1. **Popis úkonů pečovatelské služby**

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Doprovod klienta ke stolu, příp. donáška jídla a pití k lůžku. Příprava stravy na talíř, nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení stravy a nápoje podle přání klienta.

**Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Nachystání oblečení, výběr oblečení s klientem, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, vyzouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů, navlečení elastických punčoch.

**Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru**

Doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník verbálními i neverbálními pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře). Pracovník kontroluje a vyhodnocuje pohyb klienta za účelem prevence pádu nebo kolize.

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Jde o manipulaci s klientem na lůžku- posazení, spuštění nohou z postele, dopomoc do stoje nebo posazení na vozík a zpět. Úprava pohodlného posazení, úprava oděvu, aby netlačil), úprava lůžka – bez záhybu pod klientem. Přesun ze židle na vozík nebo zpět.

U částečně mobilního klienta - pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík.

U plně imobilního klienta - úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka).

Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

**Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Při tomto úkonu používáme hygienické potřeby klienta (pasta a kartáček na zuby, mýdla, mycí gely, šampony, ručníky, osušky, žínky, krémy k následnému ošetření kůže). Pracovnice provede úkon, případně asistuje při provedení úkonu, v ochranných rukavicích. V případě, že má klient protézu, obsahuje provedení úkonu – vyjmutí protézy, vyčištění protézy, nasazení protézy, případně asistenci při výše jmenovaném.

* **Hygiena na lůžku**

Úkon zahrnuje: přípravu prostředí a pomůcek pro úkon, pomoc nebo úplné mytí, opláchnutí, osušení klienta, případně ošetření kůže krémem, pokud si to klient přeje, úklid pomůcek. U částečně mobilních nebo imobilních klientů musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhý pracovník).

Ke koupeli na lůžku je možno využít mobilní nafukovací vanu (vlastní organizace). Při koupeli v mobilní vaně musí být přítomen druhý pracovník.

* **Koupel nebo sprchování v domácnosti**

Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování klienta za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhý pracovník). Součástí úkonu je příprava koupelny, napuštění vany, podpora klientovi při vstupu a výstupu z vany či sprchového koutu, pomoc při mytí, opláchnutí a osušení klienta, vypuštění vany. Po ukončení hygienického úkonu se pracovník s klientem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu. Čas potřebný k úklidu je započítán k tomuto úkonu.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učesání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovník může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen život nebo zdraví.

Za péči o nehty je považováno zkrácení nehtů na rukou ostříháním a případné zapilování nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů a běžným nehtovým pilníkem.

Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah školené pedikérky nebo lékaře.

Péči o nehty na nohou neprovádíme. Po domluvě s klientem můžeme zprostředkovat kontakt
na profesionální pedikúru.

**Pomoc při použití WC**

Doprovod na WC**,** pomoc při svléknutí oděvu a prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení uživatele při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, vložení podložní mísy, očista po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení inkontinenčních pomůcek, oblečení prádla a oděvu. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích. Při použití toaletního křesla nebo podložní mísy je součástí úkonu jejich vynesení
a umytí nádoby.

**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – dle možností a ceníku dodavatele.

**Dovoz nebo donáška jídl**a

Dovoz nebo donášku jídla zajišťujeme klientům, kteří nemají dostupného komerčního dovozce teplé stravy.

**Pomoc při přípravě jídla pití**

Klient si připravuje jídlo a pití sám v domácnosti, z vlastních surovin. Pracovník pouze asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

**Příprava a podání jídla a pití**

Jídlo připraví pracovník sám v domácnosti uživatele z vlastních surovin klienta. Při přípravě používá pracovník nádobí, zařízení a spotřebiče uživatele.

Doprovod ke stolu, případně donáška jídla a pití k lůžku. Příprava stravy na talíř, nakrájení stravy na sousta, ohřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě.

Nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení stravy a příprava kávy nebo čaje, namazání pečiva. Uklizení a umytí použitého nádobí.

**Běžný úklid a údržba domácnosti**

Běžný úklid je prováděn v domácnosti klienta, pokud se nezdržuje ve vlastní domácnosti, pak je prováděn úklid jen v místnostech, které klient nejvíce užívá (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Za běžný úklid je považován úklid společných prostor v domě (chodby, sklepy, prádelna apod.). Úklid se provádí úklidovými prostředky a přístroji klienta. Běžný úklid zahrnuje: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu
na nábytku a vnitřních parapetech, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, vynesení odpadků, mytí, utírání a úklid nádobí, mytí vany, umývadla, sprchy a WC, otření obkladů v okolí umývadel a za sporákem, žehlení prádla a jeho úklid do skříně, převlečení ložního prádla, zalití květin.

**Údržba domácích spotřebičů**

Údržba spotřebičů se provádí v domácnosti klienta. Pracovník používá čisticí prostředky klienta. Jedná se
o základní péči o domácí spotřebiče – umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta.

**Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Velký úklid je prováděn v domácnosti klienta, pokud se nezdržuje ve vlastní domácnosti, pak je prováděn úklid jen v místnostech, které klient nejvíce užívá. Kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň - úklid se provádí úklidovými prostředky a přístroji klienta a zahrnuje mytí kuchyňské linky, mytí dveří, nábytku. V rámci velkého úklidu nemyjeme okna a nemanipulujeme se záclonami a závěsy. V případě potřeby úklidu po malířských a stavebních pracích pomůže poskytovatel zprostředkovat kontakt na profesionální úklidovou službu. Velký úklid se poskytuje pouze klientům, kteří využívají pravidelný běžný úklid domácnosti.

**Donáška vody**

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby uživatele o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však do 500 m. Uživateli je dovezeno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, mytí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

**Topení v kamnech**

Úkon topení v kamnech zahrnuje donášku a přípravu topiva (topivo se nachází na pozemku klienta), vynesení popela, očištění povrchu kamen, zatopení v kamnech, přiložení do kamen. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou.

**Běžné nákupy a pochůzky**

**Běžný nákup** provádí pracovník azahrnuje nákup základních potravin k běžné spotřebě (nap. pečivo, mléčné výrobky, maso a uzeniny, ovoce, zelenina). Součet všech položek nepřekročí 10 kg. Nákup se provádí vždy v prodejně nejbližší bydlišti klienta. Na přání klienta lze provést nákup i ve vzdáleném obchodě za podmínky, že uhradí dovoz služebním vozem dle stanoveného sazebníku za fakultativní úkon.

**Pochůzky** provádí pracovník azahrnují vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, pochůzka
na poštu, do knihovny, do banky, na úřad, do zařízení veřejných služeb - opravny, čistírna apod.

**Velký nákup**

Velký nákup provádí pracovník azahrnuje nákup objemného zboží – např. celých balení vody, mléka, ošacení, malých domácích spotřebičů a dalšího nezbytného vybavení domácnosti, které pracovník bez problémů unese. Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu. Nákup je prováděn v nejbližších obchodech od bydliště klienta. Na přání klienta lze provést nákup i ve vzdáleném obchodě za podmínky, že uhradí dovoz služebním vozem dle stanoveného sazebníku za fakultativní úkon.

**Praní a žehlení osobního a ložního prádla**

Praní a žehlení osobního a ložního prádla zajišťujeme klientům, kteří nemají dostupnou komerční službu.

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Jedná se o doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět – např. doprovod k lékaři, na úřad, poštu, do banky, do obchodu, do knihovny.

1. **Manipulace s klíči**

Za účelem usnadnění vstupu do domácnosti může uživatel svěřit poskytovateli klíče (čipy)od bytu nebo domu. V tomto případě je sepsán „Protokol - záznam o zapůjčení klíčů“, kde je uveden počet zapůjčených klíčů. Klíče jsou dobu poskytování služby uloženy v trezoru. Pracovník je povinen s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo ke zneužití nebo ztrátě.

1. **Podněty, připomínky stížnosti**

Cílem poskytovatele je zajištění a udržení vysoké kvality poskytovaných služeb. Klient má právo vyjadřovat se k poskytování služeb, dávat připomínky, podněty.

Klient má právo podat si stížnost ústně, písemně nebo anonymně vhozením stížnosti **do schránky důvěry umístěné na chodbě naproti dveřím do organizace na Tyršově ul. 1271 Vsetín nebo osobně či telefonicky na číslo 604 685 609 řediteli organizace.**

Poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost, vyřizování stížností se řídí metodickým postupem organizace. Bližší informace o podávání stížností Vám na vyžádání poskytne kterýkoliv pracovník organizace.

**Dále je možné podat stížnost na níže uvedené kontakty:**

* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel. 542 542 888,
* Krajský úřad Zlínského kraje, tř. Tomáše Bati 21, ředitel, tel. 577 043 200,
* sociální odbor, tel. 577 043 300, Městský úřad Vsetín,
* starosta tel. 571 491 504, sociální odbor, tel. 571 491 601,
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, tel. 221 921 111,
* Kancelář prezidenta republiky, Hrad 1, nádvoří 1, tel. 224 372 201

**8. Poskytovatel se zavazuje:**

1. Zajistit provozování pečovatelské služby dle individuálních potřeb klienta (osoby), podle míry sebeobsluhy, v rozsahu a čase sjednaném ve Smlouvě a individuálním plánu klienta.
2. Provádět změny poskytovaných služeb pouze písemně a v očíslovaném dodatku ke smlouvě. Na základě změn bude vypracován nový individuální plán.
3. Pracovník organizace se zavazuje k mlčenlivosti o zdravotním stavu klienta, osobních údajích, sociálních a rodinných poměrech.
4. Pracovník odpovídá za řádnou evidenci provedených úkonů.
5. Při platbě za poskytnutou sociální službu v hotovosti vydá pracovník organizace klientovi stvrzenku – doklad o zaplacení. Bezhotovostní platbu provádí klient na základě faktury vystavené poskytovatelem.
6. Provozovatel písemně informuje klienta o změnách týkajících se plateb za poskytovanou službu.
7. Poskytovatel se zavazuje, že bude sociální službu poskytovat denně v době od 6.30 do 21.00 hodin.
8. Poskytovatel se zavazuje, že sociální službu bude poskytovat personál splňující požadavky na odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

**9. Klient se zavazuje:**

1. Umožnit pracovníkům pečovatelské služby bezproblémový přístup do své domácnosti, poskytnout pracovníkům veškeré nutné prostředky a vytvořit vhodné podmínky potřebné k bezpečnému provedení úkonu.
2. Odstranit případné překážky a závady v domácnosti, které by ohrožovaly bezpečnost, zdraví nebo život klienta nebo pracovníka. V případě, že na ní poskytovatelem nebudou překážky odstraněny, může poskytovatel odmítnout poskytování některých úkonů, a to do doby odstranění.
3. Zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče – polohovací lůžko, zvedák, další potřebné kompenzační pomůcky, které slouží k minimalizaci rizika úrazu pracovníka. V opačném případě nemusí poskytovatel zajistit péči do doby nápravy.
4. Hlásit včas změny související s výkonem služby včetně dlouhodobého přerušení služby.
5. Uhradit v řádné termínu provedené úkony sociální služby na základě měsíční evidence úkonů podle sjednaného způsobu úhrady hotově nebo bezhotovostně na základě vystavené faktury.
6. Ve vztazích s pracovníky pečovatelské služby zachovávat běžně uznávaná pravidla slušného chování. Nevhodné chování klienta, které snižuje důstojnost pracovníků, vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí může být důvodem k ukončení Smlouvy.
7. Klient souhlasí s tím, že poskytovatel Letokruhy, o.p.s. bude shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje klienta (na základě zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních dat) pro účely poskytování služby a její úhrady v následujícím rozsahu: osobní údaje uvedené ve Smlouvě a citlivé údaje např. informace o sociální situaci, o zdravotním stavu a finančních a rodinných poměrech. Zpracovávány a evidovány budou pouze ty informace, které se vztahují ke konkrétní situaci klienta a jsou nezbytné pro poskytování sociální služby. Souhlasí s tím, že tato data budou používána po dobu výkonu služby a následně archivována. Klient má možnost kdykoliv tento souhlas odvolat. Klient má možnost nahlédnout do dokumentace, kterou o něm zařízení vede.

**Tento dokument nabývá účinnosti dne 20. 10. 2021**

Ve Vsetíně dne 20. 10. 2021, Jitka Bajzová, DiS., ředitelka Letokruhy, o.p.s.

……………………………………….

Jitka Bajzová, DiS., ředitelka