



GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽBY

Seznamte se s Pečovatelskou službou Lázně Bělohrad, která ve městě působí již od roku 2010.

Poslání

Posláním Pečovatelské služby Lázně Bělohrad je zajistit lidem žít, co nejdéle v jejich domácím prostředí. Pečovatelská služba vychází z individuálních potřeb. Pomáháme lidem zapojovat se do běžného života ve společnosti a využívat jejich vlastních schopností a dovedností, aby mohli žít plnohodnotným životem.

Obecné informace

Jedná se o terénní službu poskytovanou lidem žijícím na území města Lázně Bělohrad a v jeho spádových obcích (Brtev, Dolní Javoří, Horní Nová Ves, Prostřední Nová Ves, Dolní Nová Ves, Hřídalec, Lány a Uhlíře) a to v jejich domácnostech. Naším cílem je podpořit Vás v činnostech, které již nejste schopni sami či s podporou rodiny zvládat a napomoci Vám setrvat v přirozeném domácím prostředí, co možná nejdéle. Naše denní kapacita je 50 uživatelů. Pečovatelskou službu je možno využívat v pracovní dny, soboty a neděle, kromě státem uznaných státních svátků, v době od 7:00 do 19:00 hodin na základě písemné smlouvy s pečovatelskou službou.

V nouzovém provozu (pandemické období) se služba provozuje pouze v pracovních dnech a omezeném rozsahu některých poskytovaných úkonů.

Kdo může službu využívat

Lidé žijící ve vlastní domácnosti, kteří dosáhli věku 65 let nebo starší 40 let se zdravotním omezením, kteří mají pocit, že již vše nezvládají vlastními silami (vyskytli se v nepříznivé sociální situaci a mají sníženou soběstačnost), z Lázní Bělohradu nebo jeho spádových obcí.

Lidé částečně samostatní, kteří nevyžadují stálou celodenní péči, ale pro důstojný a v maximální možné míře samostatný život v domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby a tuto pomoc jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci ani jiné blízké osoby.

Komu službu neposkytujeme

Lidmi, kteří vyžadují celodenní péči, pobyt ve zdravotnickém nebo pobytovém zařízení (domov pro seniory), případně odbornou ošetrovatelskou pomoc.

Cíle pečovatelské služby

- Umožnit uživatelům setrvat za pomoci poskytované služby co nejdéle v přirozeném domácím prostředí
- Udržet co nejdéle schopnosti a dovednosti uživatelů
- Dokázat za pomoci poskytované služby využívat uživatelům běžné dostupné služby
- Udržet za pomoci poskytované služby uživatelům samostatnost ve svém rozhodování

POPIS ROZSAHU ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

Péči poskytujeme na základě společného cíle spolupráce – osobního cíle uživatele (co potřebuji jako uživatel řešit, v čem potřebuji pomoc a podporu, kam taková pomoc a podpora v mém případě směřuje...) a možností vyplývajících z poskytované Pečovatelské služby Lázně Bělohrad (co umožňuje zákon o sociálních službách dle paragrafu 40, veřejný závazek pečovatelské služby apod.). Postup a rozsah péče je konkretizován v Individuálním plánu péče (IPP), který je sestavován a průběžně aktualizován uživatelem a pracovníkem pečovatelské služby.

CO ZE ZÁKONA POSKYTUJEME:

- **základní sociální poradenství**

Jedná se o poskytování informací, které přispívají k řešení nebo předcházení nepříznivé sociální situace (informace o službách v daném regionu).

- *minimální garantovaná délka jednoho setkání = 15 minut*

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Uživatel není schopen se zcela sám najíst a napít. Pečovatelka pomáhá uživateli při konzumaci a dohlíží na uživatele po dobu konzumace. Uživatel má ve své domácnosti již připravené potraviny nebo hotové jídlo. V případě potřeby podporuje při konzumaci připravené stravy (dochucení, přidržení, ...).

- *minimální garance = 20 minut/úkon, maximálně 3xdenně (snídaně, oběd, večeře)*

- **pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek**

Pečovatelka pomáhá s oblékáním nebo svlékáním (knoflíky, zipy, obouvání, zavazování obuvi,...). Jedná se o pomoc dle potřeb uživatele. Při pomoci s nasazováním speciálních pomůcek je s uživatelem domluven postup, který mu vyhovuje (protéza, bederní pás,...) Tento úkon se vykonává v návaznosti na další úkony (např. pomoc při péči o vlastní osobu či osobní hygieně).

- *minimální garance = 10 minut/úkon, maximálně 2xdenně*

- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Pečovatelka napomáhá s chůzí po bytě, s využitím možných pomůcek uživatele (berle, francouzské hole, chodítko, invalidní vozík,...). Pomoc může být přímá (pečovatelka podporuje uživatele) nebo nepřímá (uživatel poslouchá pokyny pečovatelky, pečovatelka otvírá a zavírá dveře). Vždy je brán ohled na možnosti a potřeby uživatele.

- *minimální garance = 10 minut/úkon, maximálně 2xdenně*

- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Pokud je uživatel odkázán na invalidní vozík, pečovatelka mu pomáhá při přesunu z lůžka na invalidní vozík či opačně. Dále je tímto úkonem myšleno zabezpečení uživatele i v rámci lůžka (posazení, přetočení, polohování,...). U plně imobilního uživatele je nutností, aby domácnost byla vybavena zvedákem, případně zajištěna pomoc druhé osoby (rodina nebo druhá pečovatelka). V případě zajištění druhou pečovatelkou je tento úkon účtován 1x.

- *minimální garance 10 minut/úkon, maximálně 2xdenně*

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

➤ **pomoc při úkonech osobní hygieny**

Pečovatelka pomáhá při sprchování, koupání, holení, mytí hlavy, výměně inkontinentních pomůcek,... Hygienické pomůcky (mýdlo, ručník...) má uživatel vlastní. Současně je zde zahrnuta i dopomoc při běžné hygienické péči – mytí obličeje, rukou, ústní hygiena... Uživatel musí mít ve své domácnosti k dispozici vlastní pomůcky (židle do vany, madla...) Úkony osobní hygieny musí být vždy vykonávány s ohledem na bezpečnost uživatele i pečovatelky. V případě možnosti rizika u koupání či sprchování je hygiena prováděna jiným alternativním způsobem (na lůžku, u umyvadla...), nebo je nutná pomoc další osoby – rodinného příslušníka nebo druhé pečovatelky.

- *minimální garance 20 minut /úkon, maximálně 2x denně*

➤ **pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Pomoc s mytím a sušením, česáním, popřípadě foukáním vlasů. Uživatel používá své vlastní šampony, ručníky... Tento úkon může být prováděn bez celkové hygieny těla. Stříhání vlasů je možno zajistit u odborníka, taktéž jejich barvení či natáčení.

Péče o nehty se provádí pouze na rukou s důrazem na opatrnost, aby nedošlo ke zranění uživatele. Péči o nehty neprovádíme u uživatelů, kteří z důvodu zdravotního stavu vyžadují odborné ošetření nehtů. V tomto případě je možnost požádat o zprostředkování kontaktu na odborné pracovníky.

- *minimální garance 10 minut /úkon, maximálně 1x týdně*

➤ **pomoc při použití WC**

Jedná se o doprovod uživatele na WC nebo na toaletní křeslo dle společně domluvených postupů. Dále je pomáháno se svlékáním a navlékáním oblečení, popřípadě i inkontinentních pomůcek, pomoc s usazením uživatele, očista po použití WC, úklid a dezinfekce WC/toaletního křesla.

Pomoc při užití a očištění sběrné nádoby na moč (bažant).

Vždy jsou dodržovány základní hygienické zásady, respektováno soukromí a intimita uživatele.

- *minimální garance 10 minut / úkon, maximálně 3x denně*

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

➤ **zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování**

Pečovatelka služba zajišťuje obědy z aktuálních možností příslušného stravovacího zařízení. Uživatel dostává jídelní lístek v tištěné podobě, pokud si to přeje a současně za toto hradí poplatek dle Sazebníku úhrad za poskytování pečovatelské služby (1 Kč). Ze strany pečovatelské služby je s uživatelem proveden výběr obědů, objednání, zrušení či aktuální změna u příslušného stravovacího zařízení. Výběr platby od uživatele za odebrané obědy zajistí sociální pracovníce při měsíčním vyúčtování služeb a následně zajistí i odvod platby příslušnému stravovacímu zařízení.

- *cena oběda dle aktuální ceny dodavatele*

➤ **dovoz nebo donáška jídla**

Oběd je dovážen či donášen v jídlonosiči poskytnutým bezplatně pečovatelskou službou a uživateli předán dle domluvy na základě individuálního plánu. Při předání oběda si pečovatelka od uživatele převezme řádně umytý jídlonosič z předešlého dne. V případě, kdy uživatel není schopen jídlonosič sám umýt, je možno sjednat s pečovatelskou službou jeho umytí za úhradu

dle sazebníku PS, v rámci úkonu - běžný úklid a údržba domácnosti. Úhrada za dovoz nebo donášku oběda je účtována dle sazebníku úhrad PS.

- *minimální garance 5 minut /úkon, maximálně 1x denně 1 oběd*

➤ **pomoc při přípravě jídla a pití**

Pomocí při přípravě jídla a pití se rozumí drobná, časově nenáročná pomoc uživateli při přípravě snídaně, oběda, svačiny či večeře. Uživatel se dle vlastních možností a schopností podílí na přípravě jídla.

- *minimální garance 10 minut / úkon, maximálně 3x denně*

➤ **příprava a podání jídla a pití**

Tento úkon je specifikován v individuálním plánu uživatele, jelikož je časově náročnější. Jedná se především o uvaření jednoduchého pokrmu z vlastních surovin uživatele, nebo o přípravu pokrmu (namazání chleba, uvaření kávy...) Pečovatelka pokrm připraví ke konzumaci, donese jej na smlouvané místo a v případě, kdy uživatel není schopen se samostatně najíst, mu vkládá jídlo do úst a podává tekutiny.

- *minimální garance 15 minut / úkon, maximálně 3x denně*

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

➤ **běžný úklid a údržba domácnosti**

Mezi úkony běžného úklidu domácnosti je řazeno vytírání podlah, vysávání koberců, mytí nádobí, stírání prachu na běžně dostupných místech či vynášení odpadků. Úkony jsou prováděny na základě pokynů uživatele. Běžný úklid je prováděn pravidelně, dle domluveného postupu v individuálním plánu uživatele.

Čistící prostředky poskytuje uživatel. Pečovatelka dbá při dávkování jeho pokynů, pokud je to v silách uživatele, požádá ho o nachystání příslušného množství vody a čističe. Předchází se tak konfliktům kvůli vyšší spotřebě čističe. Při úklidu pracovníci PS využívají vlastních úklidových pomůcek (mop, vysavač). Uživatel je o této skutečnosti informován.

Při úkonech používají pracovníci ochranné prostředky a řídí se zásadami bezpečnosti práce.

Pracovníci PS neprovádějí mytí oken. Má-li uživatel o tuto službu zájem, zprostředkujeme kontakt na odbornou službu.

- *minimální garance 10 minut/úkon, maximálně 2x týdně*

➤ **údržba domácích spotřebičů**

Při provádění úkonů spojených s údržbou nesmí být spotřebiče zapojeny do elektrické sítě a být viditelně poškozené. Pečovatelky provádějí pouze samotnou údržbu spotřebičů, nikoli jejich opravy (v případě zájmu uživatele o opravu je uživateli zprostředkována odborná služba).

Mezi úkony řadíme např. čištění povrchových nečistot u běžně používaných elektrospotřebičů, umytí lednice, výměna sáčku vysavače aj. Neprovádíme výměny žárovek, zprostředkujeme provedení úkonů odbornými pracovníky.

- *minimální garance 10 minut/úkon, maximálně 1x týdně*

➤ **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu, úklidu po malování**

Velkým úklidem domácnosti se rozumí nepravidelný úklid, který je zaměřený na úkony, které při běžném úklidu pečovatelka nedělá. Řadíme sem např. vymetání pavučin, mytí lustru, čištění kuchyňské linky, vytírání prachu na méně dostupných místech. Úklid provádíme za použití čistících prostředků uživatele, řídíme se jeho pokyny. Neprovádíme čištění sedacích souprav a koberců, uživateli zprostředkujeme odbornou firmu.

- *minimální garance 1 hodina/úkon, maximálně 1x měsíčně*

- **topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**
 Jedná se o nanošení připraveného topiva (naštípané dřevo, uhlí), zatopení a přikládání. Hmotnost nošeného topiva, v nádobě k tomu určené, je maximálně 10 kg. Při zatápění pečovatelka vybere popel z kamen a odnese jej na určené místo, dle pokynů uživatele. V žádném případě pečovatelka neprovádí údržbu topných zařízení, pouze může zprostředkovat kontakt na odborníky. V rámci kompetencí pečovatelky je jen zapnutí, případně vypnutí topného zařízení, při kterém není potřeba odborného zásahu.
 - *minimální garance 15 minut/úkon, maximálně 3x denně*

- **běžné nákupy a pochůzky**
 Pod pojmem běžný nákup se rozumí nákup, který nepřesáhne hmotnost 5 kg a jedná se o základní potraviny (pečivo, uzeniny, mléko...). Běžný nákup se provádí v prodejně Jednoty a v pekárně u Rýdlů (všechny základní potraviny tyto prodejny mají). Nelze pro jednotlivé položky nákupu chodit do více obchodů. Vyžaduje-li uživatel nákup z jiného než uvedeného obchodu, je k úkonu nákupu ještě započten úkon pochůzka v rozsahu skutečné doby.
 Soupis potřebných věcí k nákupu předává uživatel den předem osobně nebo telefonicky, případně jde pečovatelka k uživateli výhradně z tohoto důvodu (v tomto případě je tento čas započítán v rámci vyúčtování do úkonu pochůzky).
 Současně se soupisem věcí je pečovatelce předána finanční hotovost na potřebný nákup, což je zapsáno do notýsku uživatele a podepsáno uživatelem i pečovatelkou. Po provedeném nákupu pečovatelka provede s uživatelem jeho vyúčtování na základě účetních dokladů za nákup.
 Do doby provedení úkonu běžného nákupu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k uživateli, předání a vyúčtování nákupu.
 V žádném případě pečovatelky nemohou disponovat platební kartou uživatele.
 Pochůzkou se rozumí vyzvednutí receptu u lékaře, lékárna, pošta a ostatní záležitosti podobného rázu.
 Četnost běžných nákupů a pochůzek je specifikována v individuálním plánu uživatele.
 Do tohoto úkonu spadá i doba strávená zprostředkováním vybrané stravy a následným uhrazením u dodavatelů. (20 min./měsíčně)
 - *minimální garance 3x týdně – pondělí, středa, pátek*

- **velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**
 Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž jeho hmotnost nesmí překročit 10 kg, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (předměty drobného charakteru).
 Průběh velkého nákupu je shodný s nákupem běžným. Velký nákup je účtován pevnou finanční částkou za nákup. V případě, kdy velký nákup přesáhne hmotnost 10 kg, je účtován jako dva velké nákupy nebo jeden velký + běžný nákup (např. pokud se jedná o balení vody + ostatní nakupované věci). Tuto skutečnost vyhodnotí pečovatelka a uživatele s tím seznámí při předání nákupu.
 - *minimální garance 1x týdně – pátek*

- **praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**
 Prádlo je předáváno pečovatelce ve vlastním koši nebo tašce, ve kterém je vráceno čisté prádlo zpět. Při předávání uvede uživatel své specifické požadavky k praní a žehlení.
 K praní se používají běžné prací prostředky, které jsou zahrnuty v ceně úkonu. Přeje-li si uživatel speciální prací prostředek, musí o tom informovat pečovatelku a úklidový prostředek jí poskytnout.
 Vyprané a usušené prádlo se váží, dle váhy je účtována cena. Následně je čisté a vyžehlené prádlo předáno uživateli.
 Drobnou opravou se rozumí přišítí knoflíku, poutka apod.
 - *minimální garance 1x týdně – pátek*

Pro každého uživatele se pere prádlo samostatně, čisté prádlo se předává nejpozději do 10 dnů od převzetí špinavého.

- *minimální garance 1x týdně*

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- **doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci**

a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

V rámci tohoto úkonu je možno využít doprovodu pečovatelky k vyřízení potřebných záležitostí uživatele. Doprovod je realizován pěšky z místa bydliště uživatele na místo určení a zpět. Po celou dobu je brán ohled na schopnosti a možnosti uživatele, především na jeho mobilitu. Konkrétní požadavky jsou specifikovány v individuálním plánu žadatele.

- *úkon se provádí v závislosti na časových možnostech pečovatelské služby*

Úkony fakultativní

Mimo úkony, které jsou ze zákona povinné, poskytuje Pečovatelská služba Města Lázně Bělohrad

i úkony fakultativní (nepovinné).

- **dohled nad dospělým uživatelem za nepřítomnosti rodiny**

Poskytnutí dohledu a setrvání s uživatelem pečovatelské služby v jeho domácnosti za nepřítomnosti člena rodiny

- *minimální garance 10 minut/ 1x denně*

- **podpora při užívání léků**

Tento úkon spočívá skutečně pouze v dohledu nad užitím léků. Léky bere do rukou pouze uživatel, pečovatelka sama léky podávat nesmí ani je jakýmkoliv způsobem uživateli připravovat.

- *minimální garance 3x denně/ráno, v poledne, večer*

- **kopie jídelního lístku**

Jedná se o vytisknutí aktuálního jídelního lístku a jeho předání uživateli z důvodu možnosti výběru obědů

- *minimální garance 1x týdně*

- **doprovázení dospělých osob (mimo výše uvedený bod E)**

Jedná se například o procházky.

- *minimální garance 1x týdně/ 30 minut*

Ochrana osobních údajů

Pracovníci pečovatelské 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. 101/2000 Sb.,

o ochraně osobních údajů, v platném znění a dle zákona **Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)**, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Stížnosti

Co dělat, když Vás něco trápí, tíží nebo se Vám něco nelíbí?

- Řekněte svůj problém pracovníkovi pečovatelské služby, ke kterému máte důvěru.
- Když se nechcete nikomu svěřit, můžete svoji stížnost napsat a vhodit do schránky v kanceláři.
- Neskrývejte svůj problém, podělte se o něj.

Máte právo účastnit se vyřizování Vaší stížnosti?

- Budte aktivní a sledujte, jak je Vaše stížnost řešena.
- Informujte se u vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice.

Musíte se podepisovat?

- Když se pod stížnost nepodepíšete, bude řešena jako anonymní a její řešení bude umístěno na nástěnce u sociálního odboru.

Komu lze podat stížnost?

- pečovatelce
- sociální pracovníci
- vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad
- vedení Městského úřadu v Lázních Bělohradě

Jak může být stížnost podána?

- **ústně**
 - osobně nebo prostřednictvím další osoby pracovníkovi pečovatelské služby, přímým sdělením uživatele do protokolu vedení městského úřadu
- **telefonicky**
 - Vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad 605 207 790
 - Město Lázně Bělohrad 493 792 276
- **Elektronicky**
 - elektronickou poštou: ps@lazne-belohrad.cz
 - do datové schránky města Lázní Bělohradu id: **ih9bc8k**
- **písemně**
 - předáním písemné stížnosti pečovatelce – kdykoli v průběhu poskytovaných služeb
 - vhozením do schránky umístěné na budově městského úřadu
- **poštou**
 - na adresu Pečovatelská služba Lázně Bělohrad, Prostřední Nová Ves 2, 507 81 Lázně Bělohrad
 - Městský úřad v Lázních Bělohradě, nám. KV. Raise 635, 507 81 Lázně Bělohrad

Způsob vyřizování stížností

Každá oficiálně podaná stížnost musí být evidována v knize „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb“, kde je uvedeno:

- evidenční číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- jméno uživatele nebo osoby, která stížnost podala (i anonymní)
- důvod stížnosti
- kdo stížnost převzal
- kdo je pověřen stížnost řešit a do kdy bude podána zpráva stěžovateli
- datum vyřízení, kdo a jak stížnost vyřídil.

