

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby



Kontakty na pracovníky

Zavedení služby, sjednávání smlouvy, poradenství

Sociální pracovníci

Mgr. Zdeněk Koběřský 596 340 802, 725 217 135, zdenek.kobersky@socsluzbykarvina.cz

Bc. Romana Zajícová 596 340 802, 725 217 148, romana.zajicova@socsluzbykarvina.cz

Hlášení změn plánovaných služeb, přihlašování a odhlašování služeb

Koordinátor plánování služeb

Zdeňka Twrdková 596 316 685, 776 301 278, zdenka.twrdkova@socsluzbykarvina.cz

Přihlašování a odhlašování obědů, platby obědů

Hospodářský pracovník / pokladní

Ester Holá 596 318 232, 725 217 151, ester.hola@socsluzbykarvina.cz

Vedoucí střediska pečovatelské a asistenční služby

Bc. Monika Potyšová 596 312 183, 773 494 545, monika.potysova@socsluzbykarvina.cz

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc, podporu a péči uživatelům v nepříznivé životní situaci a usilovat o zachování soběstačnosti a samostatnosti v jejich přirozeném domácím prostředí.

2. Cíle

- Udržení a zlepšení kvality života
- Podpora uživatele v tom, aby mohl žít stejně jako jeho vrstevníci s možností vzájemného setkávání a možností organizovat si samostatně volný čas
- Kvalitní nastavení individuálních plánů poskytovaných sociálních služeb
- Podpora míry soběstačnosti uživatele
- Spolupráce s organizacemi a úřady, jejichž odborná pomoc pomáhá ke zlepšení sociální situace

3. Okruh osob, kterým sociální službu poskytujeme - cílová skupina

- Senioři
- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby s jiným zdravotním postižením
- Rodinám, kterým se narodily současně 3 a více dětí do 4 let věku těchto dětí, pokud nenavštěvují předškolní zařízení
- **Výše zmíněným osobám s místem pobytu v Karviné**

4. Kdy se služba neposkytuje?

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- Zájemce žádá o služby či úkony, které pečovatelská služba neposkytuje
- Služba nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby
- Zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena
- Onemocnění zájemce vyžaduje taková opatření, která pečovatelská služba není schopna zajistit (pobytové zařízení, zdravotní péče, hospitalizace)
- Zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- Zájemce má závislost na návykových látkách, agresivní chování
- Zájemce trpí akutním infekčním onemocněním
- Zájemce nemá uzpůsobenou domácnost pro bezpečný výkon pečovatelské služby (např. silné znečištění domácnosti, nedostatek prostoru pro výkon úkonů)

Pečovatelská služba nemůže být poskytována ani osobám, pro které zavedení služby požaduje rodina, ale osoba sama ji odmítá. Při poskytování pečovatelské služby poskytovatel ctí právo uživatele se svobodně rozhodnout.

5. Zavedení služby

O službu nebo o informace o ní může zájemce (uživatel, zákonný zástupce) požádat **osobně na adrese organizace v úřední dny PO a ST od 6:00 do 16:00 hodin** (přestávka od 11:00 – 11:30 hodin) vždy po předchozí telefonické domluvě, jinak není zaručena přítomnost zodpovědného zaměstnance z důvodu jednání se zájemcem v domácnostech nebo plnění jiných povinností mimo kancelář. **Pokud situace osoby nedovoluje osobní návštěvu, domluví si telefonicky návštěvu ve vlastní domácnosti.** Služba se zavádí na základě vyplněné žádosti o zajištění pečovatelské služby. Tuto žádost lze také získat na internetové adrese organizace (www.socsluzbykarvina.cz). **Po podání žádosti zájemce navštíví sociální pracovník v domácnosti.** Obsah a rozsah služeb a další podmínky poskytování služby se sjednávají ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, kterou podepíší obě strany. Je-li uživatel omezen ve svéprávnosti, jedná spolu s ním nebo za něj jeho zákonný zástupce. Služby lze poskytovat až po podepsání smlouvy oběma stranami, pouze ve výjimečných případech, kdy neposkytnutí péče ohrožuje zdraví a život uživatele a není vyřešena otázka zákonného zastoupení, může být služba poskytována bez podepsání smlouvy a to nejvýše 5 pracovních dnů ode dne podání žádosti o zajištění služby, případně do lhůty určené soudem.

6. Přerušeni nebo ukončení služby je oprávněn poskytovatel provést v těchto případech:

- Neuhrazení platby za poskytovanou péči do konce její splatnosti
- Nezajištění podmínek potřebných pro poskytování služby (nezajištění pomůcek, překážky v provedení úkonu, aj.)
- Pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, štěnicemi a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je služba přerušena do doby odstranění uvedených překážek (např. prostřednictvím úklidové či deratizační služby)
- Výskyt infekčního onemocnění, kde hrozí riziko přenosu na jiné uživatele
- Pomine-li důvod pro poskytování služby či vybraných úkonů nebo dojde k naplnění stanoveného cíle služby (změna zdravotního stavu, vstup jiného poskytovatele služby, zajištění péče jinou osobou apod.)
- V případě agresivního chování či chování, které ohrožuje pracovníka na jeho důstojnosti, zdraví či životě je poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování péče a opustit domácnost uživatele
- Opakované osobní nepřevzetí dováženého oběda
- Opakované porušování uvedených pravidel poskytovatele

7. Kontaktní osoby

- Při sjednávání služby je vhodné, když uživatel uvede tzv. kontaktní osobu. Pokud s tím tato osoba souhlasí, vyplní formulář „Souhlas se zpracováním osobních údajů kontaktních osob uživatele“.
- Tento kontakt potřebujeme v případě mimořádných událostí, např. když uživatel neotevírá byt při sjednané návštěvě pracovníka a nelze ho kontaktovat. S kontaktní osobou potom projednáváme další postup při řešení vzniklé situace.

8. Individuální plánování

Individuální plán je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb uživatele z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby byl uživatel podporován v co největší možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit. **Osobní cíl** je to, čeho chce uživatel dosáhnout pomocí této služby (např. mít zajištěn dovoz obědů nebo mít zajištěnu osobní hygienu apod.).

V průběhu poskytované služby je s uživatelem ve spojení klíčový pracovník, který každý měsíc vyhodnocuje poskytovanou péči. 1- 2x ročně vyhodnocuje poskytovanou péči také sociální pracovník.

9. Úkony a jejich sazby

Pečovatelská služba Sociálních služeb Karviná poskytuje úkony v obsahu a rozsahu podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a v sazbách **dle platného sazebníku úhrad pečovatelské služby**, který tvoří přílohu smlouvy o poskytování pečovatelské služby. **Ceny za jednotlivé úkony jsou stanoveny na základě skutečně stráveného času pečovatelky prováděním jednotlivých úkonů (v případě časové sazby) s tím, že nejkratší započtenou časovou jednotkou je 15 minut. Po první čtvrt hodině se následně započítává každá minuta.**

V případě, že uživatel neodebral péči ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby, bude uživateli účtována částka za tzv. **neodhlášenou návštěvu** dle aktuálního ceníku poskytovatele. Přihlášení a odhlášení služeb je nutno provést vždy předem, a to jeden pracovní den do 13:00 hodin. **Úkon běžný úklid a údržba domácnosti bude poskytnut pouze v případech, kdy je aktivně čerpáno současně více úkonů péče o osobu, kterými potřebuje uživatel kompenzovat sníženou soběstačnost.** Neprovádíme úklid velmi zanedbaného bytu, bytu po malování a rekonstrukcích.

10. Úhrady



- Výše úhrad je dána „Sazebníkem úhrad“ za úkony pečovatelské služby, který tvoří Přílohu č. 1 smlouvy. Sazebník obsahuje přehled a cenu základních a fakultativních úkonů. Ceny úkonů jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
- Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované služby, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního kalendářního dne následujícího měsíce na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem

Platbu je možno uhradit:

- V hotovosti při převzetí vyúčtování od pracovníka pečovatelské služby v domácnosti
- V hotovosti na pokladně poskytovatele (možno hradit i platební kartou)
- Převodem na **účet poskytovatele č. 288 907 102/0300** s uvedením variabilního symbolu, který se nachází na vyúčtování (možno využít QR kód)

Uživatel si může zvolit kterýkoli z výše uvedených způsobů úhrady. Zvolený způsob může kdykoli změnit a to oznámením poskytovateli služby (ústně, písemně). Změna způsobu úhrady se nepovažuje za změnu smlouvy.

Za poskytované služby uživatel obdrží vyúčtování vždy na začátku nového měsíce. Pracovník, který od uživatele převzal hotovost, na tomto vyúčtování vlastnoručním podpisem stvrdí její přijetí. Uživatel svým podpisem potvrdí předání hotovosti.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

11. Provoz pečovatelské služby

Po – Pá: 6:00 – 19:00 hodin

So, Ne + svátky: 6:00 – 19:00 hod. – péče o uživatele v rozsahu nejnútnejších úkonů

Služby sjednané ve smlouvě se poskytují v místě pobytu uživatele a ve dni, ve kterém uživatel poskytnutí služby požaduje.

Pokud uživatel požaduje službu, která není sjednána ve smlouvě, je nutno uzavřít Dodatek ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. **Jestliže uživatel požaduje změnu poskytování péče (zvýšení/snížení četnosti poskytované služby) je povinen oznámit tuto změnu vždy den předem koordinátoru plánování a to nejpozději do 13:00 hod. na číslech: ☎ 596 316 685, ☎ 776 301 278. Ten, na základě požadavku uživatele, zváží možnost poskytnutí dle kapacity služby.**

V případě delšího pobytu mimo domov (např. lázně, hospitalizace, rekreace, pobyt u příbuzných apod.) bude poskytovaná pečovatelská služba přerušena na dobu tohoto pobytu. Uživatel je povinen o této skutečnosti (doba začátku a konce pobytu mimo domov) informovat koordinátora plánování nejméně 1 den před prvním dnem přerušeni, jde-li o neočekávané skutečnosti, např. hospitalizace, co nejdříve. O této skutečnosti je proveden záznam do pomocné evidence.



12. Zajištění obědů

Úkon zajištění obědů je poskytován uživateli v případě zhoršení jeho zdravotního stavu, přičemž služba nenahrazuje v místě dostupné veřejné komerční služby. Potřebu uživatele vyhodnocuje v rámci šetření sociální pracovník služby, v ostatních případech zprostředkuje uživateli kontakt na komerční služby, které jsou v regionu běžně dostupné a které sociální služba nesupluje. Obědy jsou zajišťovány v množství 1 teplý oběd v jednom dni pro 1 uživatele. Na víkendy a svátky je zajištěna foliovaná strava.

Obědy jsou dováženy a donášeny v pracovních dnech v době od 11:00 hod. do 13:30 hod. **Stravu je nutno vždy nahlásit nebo odhlásit nejméně jeden den předem nejpozději do 09:00 hodin a to telefonicky na číslech: ☎ 596 318 232, ☎ 725 217 151.** V případě náhle vzniklých situací (např. hospitalizace), kdy již nelze oběd odhlásit, je nutno zajistit jiný způsob odběru (rodina, soused apod.) a oznámit tuto skutečnost pokladní, jinak oběd propadá (možný je odběr přímo na středisku PS a AS do 14:00 hod.). Pečovatelská služba nabízí páteční rozvoz chlazených jídel (pro uživatele, kteří odebírají obědy v běžném týdnu) balených do hygienicky atestovaných polypropylenových misek s použitelností až 100 hodin, které si uživatel může zakoupit k zajištění obědů ve dnech pracovního klidu.

Pro zkvalitnění služby je nejpozději ve čtvrtek s obědy zároveň roznášen i jídelníček na období následujícího týdne.

Uživatel je povinen v době rozvozu obědů zajistit bezproblémové převzetí objednané stravy (přítomností v bytě, zajištění odběru náhradní osobou) tak, aby nedošlo ke zdržování rozvozu. Jídelník s obědem nelze ponechávat přede dveřmi a nelze v nepřítomnosti uživatele vstoupit do

jeho bytu. Službu nesmí místo uživatele využívat jiná osoba. Dovoz obědu nelze stanovit na určitou hodinu. Lze jen po zařazení do trasy určit přibližnou dobu dle obvyklého času dovozu z předešlých dnů s tím, že doba může být ovlivňována neočekávanými událostmi (dopravní situací, povětrnostními podmínkami apod.).

Při platbě obědů na účet organizace proveďte platbu na účet č. **288 907 102/0300, konstantní symbol 0308, variabilní symbol Vám bude vyznačen na stvrzence k úhradě za odběr obědů.** Úhrada za skutečně odebranou stravu se provádí následující měsíc. V měsíci zavedení dovážky obědů je vybírána jistota, která je vratná a slouží k pokrytí případných nedoplatků škod nebo jiných závazků vzniklých v souvislosti s poskytováním služby. O výši jistoty je zájemce informován při sepisování smlouvy.



13. Pravidla pro manipulaci s jídlonosiči v plastovém termoobalu

Z důvodu dodržování hygienického předpisu č. 602/2006 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, byly zakoupeny a jsou používány nerezové jídlonosiče v plastových termoobalech udržujících teplo. Za používání tohoto jídlonosiče je příjemci obědů účtována částka za pronájem ve výši dle platného sazebníku úhrad měsíčně na základě čl. IV. Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

- **příjemce obědů je povinen zajistit osobní odběr a výměnu jídlonosiče za čistý**
- **je přísně zakázáno ohřívání stravy v jídlonosičích**
- **v případě přerušování poskytování úkonu (dovoz oběda) na dobu delší než 14 dní je uživatel povinen zajistit vrácení jídlonosiče pečovatelské službě**
- **při ukončení služby je nutno ve lhůtě 3 dnů odevzdat jídlonosič poskytovateli**

14. Zajištění pomůcek a prostředků

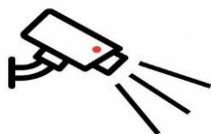
Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby nejsou pomůcky a prostředky potřebné k jejich výkonu součástí poskytované služby a uživatel je poskytuje z vlastních zdrojů. **Jedná se o:**

- pomůcky potřebné při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, např. lžičky, žínky, tekuté mýdlo, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy na tělo a obličej, jednorázové gumové rukavice, protiskluzová podložka, sedátko do vany a na vanu, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa aj. **Při zajištění péče o osoby na lůžku je potřeba, aby domácnost byla vybavena polohovacím lůžkem, přístupným ze všech stran.**
- pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, kbelík, smeták, mop včetně příslušenství k němu, prachovka, mycí prostředky, jednorázové gumové rukavice, vysavač,... Pomůcky a prostředky uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu.
- **uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a domácnost podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.**

- využívány jsou elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem uživatele, přičemž za stav a provozuschopnost těchto spotřebičů zodpovídá uživatel. Domácí spotřebiče, které jeví známky poškození, příp. již neplní svou funkci (zastaralý domácí spotřebič), nesmí pracovníci používat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Pečovatelská služba je oprávněna přerušit službu u uživatele do doby, než uživatel zajistí opravu domácího spotřebiče, případně zakoupí nový.

15. Ochrana pečovatelek

V případě problematického chování uživatele nebo jeho rodinných příslušníků, které vede ke snížení důstojnosti pečovatelky či k vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí, může pečovatelka dle uvážení situace a po nahlášení svému nadřízenému opustit domácnost uživatele. Dále je situace šetřena nadřízeným pečovatelky, o mimořádné situaci je proveden zápis do karty uživatele a opakované nevhodné chování může vést k vypovězení smlouvy.



16. Používání kamer v bytě uživatele

V případě, kdy uživatel používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování péče, je povinen neprodleně upozornit poskytovatele (jinak se situace považuje za porušení zákona o ochraně osobních údajů).



17. Zpřístupnění domácnosti

Každý zaměstnanec pečovatelské služby vlastní služební průkaz, z něhož je patrné, že je zaměstnanec Sociálních služeb Karviná. Touto legitimací je povinen se prokázat při příchodu do domácnosti uživatele.

Uživatel zajistí pracovníkovi pečovatelské služby zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby a to tak, že odstraní překážky, které mohou bránit bezpečnému vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně pohyblivé domácí zvíře...).



18. Zapůjčení klíčů

Uživatel může pečovatelské službě zapůjčit klíče v případě, kdy nezvládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu nebo když je zcela osamělý.

Klíče od uživatele jsou přebírány na základě Protokolu o předání klíčů, který je podepsán oběma stranami. Pečovatelská služba zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracován postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny pracovníky. Klíče se vrací uživatelům (případně kontaktní osobě) na jejich vyžádání nebo při ukončení smlouvy oproti podpisu na předepsaném formuláři. V případě, že nebudou vyzvednuty ve lhůtě tří kalendářních měsíců od ukončení smlouvy, je poskytovatel oprávněn klíče zlikvidovat.

19. Souhlas

Uživatel pečovatelské služby dává souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsou nezbytné pro poskytování odborné a kvalitní pečovatelské služby, včetně kontaktu na osobu blízkou (kontaktní osobu), z důvodu oprávněného zájmu. Již při vyplnění žádosti a jejím podpisem uživatel vzal na vědomí, že Sociální služby Karviná, příspěvková organizace, Sokolovská 1761/36, 735 06 Karviná-Nové Město, IČO: 70997136, coby správce osobních údajů, zpracovává uvedené osobní údaje, a to za účelem a po dobu zpracování nezbytném pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst.1, písm. b) Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

20. Dokumentace

Spisová dokumentace uživatele je uložena v uzamykatelné skříni na středisku PS a AS. Uživatel má právo nahlížet do své spisové dokumentace kdykoliv během úředních hodin, v jinou dobu po předchozí vzájemné domluvě. Do spisové dokumentace může nahlížet pouze uživatel či jeho opatrovník v souladu s rozhodnutím příslušného soudu. Jiná osoba může do spisové dokumentace uživatele nahlížet pouze v případě, že předloží písemnou úředně ověřenou plnou moc. Spisová dokumentace obsahuje žádost o poskytování pečovatelské služby, záznam z jednání se zájemcem o službu, smlouvu o poskytování pečovatelské služby, individuální plány, průběžné záznamy o poskytování pečovatelské služby a další písemnosti, které se k poskytování pečovatelské služby vztahují. Spisová dokumentace je vedena po celou dobu poskytování pečovatelské služby. Po ukončení poskytování pečovatelské služby je spisová dokumentace po dobu 5 let uložena ve spisovně SSK v souladu s vnitřními předpisy organizace.

Poskytovatel vede také dokumentaci o příslušných procesech týkajících se pečovatelské služby, která je v tištěné a elektronické podobě, výhradně pro účely organizace. Jedná se o vyúčtování poskytovaných služeb – vyčíslené úhrady uživatele, potvrzení o převzetí finanční hotovosti za úkony, platby a vyúčtování obědů.

21. Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnanci pečovatelské služby nesmí od uživatele ani jeho rodiny přijímat žádné peněžní ani věcné dary. Výjimkou mohou být jen drobnosti, jako je malé pohoštění, čokoláda, bonboniéra nebo květina, pokud jde o běžný společenský projev. V takových případech se postupuje podle obvyklých společenských pravidel.



22. Povinnosti uživatelů

- Platit za služby. Pokud není úhrada zaplacená do konce kalendářního měsíce, může být služba přerušena do doby zaplacení.
- Včas odhlašovat služby, jinak bude účtována neodhlášená návštěva
- Spolupracovat a podílet se na individuálním plánování služby
- Jídlonosiče předávat beze zbytků jídel a umyté. Nesmí se jídlo v šálcích ohřívat.
- Do 8 dnů nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka. Pokud nám tyto změny nebudou nahlášeny, bude smlouva o zajištění pečovatelské služby neplatná.
- **Při úkonech prováděných na lůžku mít zajištěno polohovací lůžko.** V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout.
- V případě celkové hygieny ve vaně mít zajištěn dostatečný přístup k vaně a protiskluzovou podložku do vany, popřípadě sedátko na vanu. Pokud nebudou splněny tyto podmínky, nebude celková hygiena ve vaně provedena.
- Zajistit pro úklid kbelík, smeták a vhodné hadry nebo mop, čisticí prostředky, funkční vysavač, jinak nemůže být úkon proveden
- Zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu. Bez těchto potřeb nebude úkon proveden.
- Nekouřit v přítomnosti pracovníků. Pokud uživatel v přítomnosti pracovníka kouří, má pracovník právo z bytu uživatele odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.
- Zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a zabezpečit zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebudeme službu poskytovat.
- Chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je služba poskytována
- Pokud uživatel bydlí v panelovém domě, musí mít označen byt a zvonek jménem
- Oznámit poskytovateli, že má v bytě nainstalováno jakékoliv monitorovací zařízení (kamery, chůvičky, hodinky, apod.)

23. Práva uživatelů

- Právo na důstojnost – naši pracovníci jsou povinni se k uživatelům chovat důstojně
- Právo na soukromí – o všech skutečnostech ze soukromí uživatelů zachováváme striktní mlčenlivost
- Právo na bezpečí – službu poskytujeme tak, aby se uživatelé cítili bezpečně
- Právo rozhodovat o vlastní osobě – služby poskytujeme dle individuálních potřeb uživatelů

- Právo podávat stížnost – postup, jak a komu si stěžovat, je uveden v Pravidlech pro podávání námětů a stížností

Práva uživatelů budou naši pracovníci dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví uživatelů nebo jiných osob, máme povinnost právo na ochranu soukromého života uživatelů porušit. Pokud budeme mít podezření, že uživatelům někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, i když s tím nebudou uživatelé souhlasit – máme ohlašovací povinnost.

24. Práva pracovníků pečovatelské služby

- Právo na důstojnost – přestože si uživatelé služby platí, má pracovník právo, aby se k němu uživatelé chovali jako k rovnému
- Právo na soukromí – je na rozhodnutí pracovníka, zda se uživatelům svěří se svými osobními záležitostmi. Nikdy nedáváme uživatelům soukromá telefonní čísla pracovníků.
- Právo na bezpečí - pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěno polohovací lůžko, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.) nebo není ve fyzických možnostech pečovatelky úkon provést (přesun uživatele)
- Pracovník má právo odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní

25. Náměty a stížnosti

Pečovatelky a ostatní zaměstnanci jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele. Středisko má zpracován dokument Pravidla pro podávání námětů a stížností a tento dokument je přílohou smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

26. Řešení nouzových a havarijních situací

Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:

- Hasiči – 150
- Policie ČR - 158
- Rychlá záchranná služba – 155
- Integrovaný záchranný systém 112

Požár v domácím prostředí uživatele, či jiné živelné události

V případě, že v domácnosti uživatele v době dohodnuté služby při příchodu nebo již v přítomnosti zaměstnance dojde k požáru, zaměstnanec okamžitě zajistí evakuaci uživatele. Zaměstnanec tento zásah nesmí ohrozit na jeho vlastním životě. Okamžitě kontaktuje hasiče a v případě potřeby lékařskou pomoc. Zaměstnanec na místě vyčkává do příjezdu záchranných složek a poté informuje svého nadřízeného. Celá situace je zapsána do sešitu nouzových a havarijních situací.

Náhlá změna zdravotního stavu uživatele, chování uživatele

V případě náhlé změny zdravotního stavu uživatele zaměstnanec služby okamžitě uvědomí svého nadřízeného, který bez odkladu informuje kontaktní osobu o celé situaci. Jestliže zdravotní stav uživatele je na životě ohrožující, zaměstnanec bez odkladu volá lékařskou záchrannou službu a dle svých možností, do doby příjezdu lékaře, poskytne první pomoc. Vše je zapsáno do spisu uživatele v elektronické podobě.

Úmrtí uživatele

V případě, že při sjednané návštěvě nalezne zaměstnanec zemřelého uživatele v bytě (zaměstnanec má klíče od bytu uživatele), okamžitě kontaktuje svého nadřízeného. Pokud zaměstnanec pečovatelské služby nemá klíče od bytu uživatele a v době sjednané návštěvy uživatel neotevívá a je zřejmé, že byt neopustil vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, zaměstnanec ihned informuje svého nadřízeného. Ten bez odkladu kontaktuje kontaktní osobu nebo Policii ČR. Dále je postupováno dle požadavků rodiny – rodina přijede, požádá o otevření bytu Policii ČR. Zaměstnanec vyčkává na místě do příjezdu Policie ČR. V případě otevření bytu a nalezení mrtvého uživatele další postup již zajišťuje Policie ČR nebo rodina. Vše je zapsáno do spisu uživatele v elektronické podobě.

Pohřešování uživatele

V případě, že při sjednané návštěvě uživatel nereaguje na zvonění, neotevívá byt a je zcela zřejmé, že nevychází z bytu, zaměstnanec okamžitě kontaktuje svého nadřízeného. V případě, že má zaměstnanec klíče od bytu uživatele, po zazvonění vstoupí do jeho bytu. Pokud uživatel není ve svém bytě, zaměstnanec informuje svého nadřízeného, který uvědomí kontaktní osobu. V případě, že rodina nebyla zastižena nebo uživatel rodinu nemá, je kontaktována Policie ČR. Vše je zapsáno do spisu uživatele v elektronické podobě.

Agrese uživatele vůči zaměstnancům služby

V případě, že se uživatel chová vůči zaměstnancům agresivně, např. opakované slovní napadení, zaměstnanec vše oznámí svému nadřízenému. Vedoucí zaměstnanec po nahlášení incidentu provede u uživatele kontrolní šetření, které bude směřováno ke zjištění důvodů agrese. V případě, že se tyto incidenty budou opakovat, bude poskytovatel postupovat na základě ujednaných výpovědních důvodů ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. O celém řešení situace bude proveden zápis, který bude vložen do osobního spisu uživatele.

Pád nebo úraz uživatele v domácnosti uživatele

V případě, že v době poskytované služby dojde k pádu nebo úrazu uživatele, zaměstnanec kontaktuje svého nadřízeného, kterého seznámí se situací, jež je zaznamenána v elektronické podobě spisové dokumentace uživatele. V případě, že se uživatel zraní, zaměstnanec kontaktuje lékařskou záchrannou službu a vyčká na místě do příjezdu lékařské pomoci.

Převzetí klíčů od bytu

V případě, že je uživatel imobilní nebo má jiné potíže s hybností, lze na základě jeho písemného souhlasu předat zaměstnanci služby klíče od bytu a vchodu. Toto předání je provedeno na základě *Protokolu o předání klíčů*, kde je uvedena hodina, datum převzetí a předání, podpisy obou stran. Protokol je vložen do osobního spisu uživatele. Klíče jsou používány pouze k výkonu služby a po ukončení služby jsou uloženy na středisku PS a AS v uzamykatelné skřínce. Při ukončení smlouvy o poskytování služby jsou klíče vráceny dle *Protokolu o předání klíčů*.

Ztráta klíčů uživatele služby

Pracovník je povinen chránit klíče od bytů a vchodů před ztrátou či zneužitím cizí osobou. Klíče jsou použity pouze v souvislosti s poskytováním služby. Pokud dojde ke ztrátě klíčů pracovníkem služby,

neprodleně se informuje uživatel služby (*případně kontaktní osoby*) a poskytovatel zajistí neprodleně výměnu zámku na své vlastní náklady (*v případě, že se s uživatelem nedohodne jinak*).

Ztráta finančních prostředků svěřených uživatelem služby

Organizace nemá zodpovědnost za svěřené finanční prostředky uživatele služby a případné ztráty hradí pečovatelka sama. Uvedené je předmětem občanskoprávních vztahů.

Obvinění z krádeže

Pokud je pracovník pečovatelské služby obviněn z krádeže, je vždy volána Policie ČR.

Ztráta dokladů uživatele při výkonu služby

Doklady svěřené pro vyřizování úředních záležitostí jsou předávány pečovatelce na základě plné moci. Pokud dojde ke ztrátě, znehodnocení nebo odcizení tohoto dokladu, je pečovatelka povinna ohlásit tuto skutečnost uživateli a příslušným úřadům (Policie ČR) za účelem zabránění zneužití a spolupracovat při vyřizování nových dokladů.

Zjištění domácího násilí

Pečovatelka při zjištění známek domácího násilí informuje vedoucí střediska, která formou rozhovoru nabídne uživateli pomoc v rámci návaznosti na další služby, a to pomocí odkazů na příslušné instituce.

Nedostatek pracovníků

Pokud dojde mimořádně z důvodu nemoci ke snížení počtu pracovníků na takovou úroveň, že nebudeme schopni zajistit veškerou péči, budeme nuceni poskytnuté služby na nezbytně nutnou dobu následovně omezit:

- úklidy, kontakty s pečovatelkou nebo se společenským prostředím, fakultativní úkony – budou zrušeny
- pochůzky a nákupy – budou přesunuty na jiný den

Poškození majetku uživatele

Pečovatelka asistuje, či užívá elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem uživatele, přičemž za stav a provozuschopnost těchto spotřebičů zodpovídá uživatel. Pečovatelky nenesou hmotnou zodpovědnost za hmotný majetek uživatele služby a tyto věci nepoužívají pro svoji potřebu. Řádně hospodaří, střeží a ochraňují majetek před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím na základě pověření uživatele. Za škodu vzniklou při výkonu činnosti nepřebírá žádnou zodpovědnost.

Situace, kdy cítíme plyn

Když pečovatelka přede dveřmi bytu uživatele cítí plyn, je poučena o dalších postupech a to: nezvonit - klepat, po vstupu do bytu vyhodnotit situaci, najít zdroj úniku, zajistit vypnutí, větrání, vyhledat uživatele, případně poskytnout první pomoc, přivolat lékaře, využít záchranného systému.

V Karviné dne 01.01.2025

Příloha: Přehled poskytovaných úkonů a jejich popis

PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ A JEJICH POPIS

PŘÍLOHA K PRAVIDLŮM PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY



Pomoc při úkonech osobní hygieny

Je zajišťována u umyvadla, ve sprše, vaně, na lůžku (včetně výměny inkontinentní pomůcky, omytí vybraných partií těla nebo celkového omytí na lůžku). Součástí úkonu bude vykazován i čas spotřebovaný svlékáním, oblékáním, péčí o kůži, chrup, zubní protézu, vlasy. Úkon zahrnuje nutnou výměnu lůžkovin a úpravu lůžka. **Osobní hygienu u imobilního uživatele provádíme pouze na polohovacím lůžku, které musí být přístupné ze čtyř stran.** Provádění osobní hygieny na klasickém lůžku z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků není možné.

Koupele v přenosné vaně

Jde o koupel uživatele ve speciální přenosné vaně. Vana je majetkem poskytovatele. Úkon se provádí na polohovacím lůžku.



Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Jde o základní péči o vlasy, jako je mytí a česání v rámci pomoci při osobní hygieně, nejde o úpravy estetické - nenahrazuje komerční služby (kadeřnictví, pedikúru). Pečovatelská služba je nápomocna při předání kontaktu na komerční služby.



Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Úkon zahrnuje přípravu oblečení podle přání a potřeb uživatele, výběr vhodného oděvu a jeho nachystání tak, aby byl proces oblékání co nejjednodušší. Součástí je také samotná asistence při oblékání a svlékání, například přidržení jednotlivých částí oděvu, navádění končetin do rukávů či nohavic a úprava oděvu na těle. Dále zahrnuje pomoc při zapínání a rozepínání knoflíků, háčků, zipů, patentů a dalších typů zapínání, stejně jako podporu při obouvání, nazouvání, zapínání nebo zavazování obuvi. Patří zde také využití speciálních pomůcek, které usnadňují manipulaci s oděvem. Jedná se například o navlékače ponožek a punčoch apod., pomoc při správnému navlékání stahovacích punčoch. Pomoc je poskytována s ohledem na individuální schopnosti uživatele, jeho bezpečí, pohodlí a zachování maximální možné míry samostatnosti.



Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pečovatelka doprovází uživatele při pohybu po bytě nebo chodbě a podle potřeby mu poskytuje fyzickou oporu. Uživatel může využívat kompenzační pomůcky, jako je invalidní vozík, chodítko, berle nebo hůl. Pečovatelka jej jistí proti pádu, směřuje jeho pohyb a v případě potřeby jej přidržuje. Dveře otevírá a zavírá vždy pečovatelka, aby měl uživatel zajištěný bezpečný průchod. Po celou dobu s uživatelem komunikuje, informuje ho o prováděných úkonech a podporuje jeho orientaci v prostoru.



Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při přesunu zahrnuje podporu uživatele při přechodu mezi lůžkem, židlí, vozíkem či jinou pomůckou. Pečovatelka uživateli poskytuje jistotu, směřuje jeho pohyb a dbá na bezpečné provedení celého úkonu. Podle potřeby připraví vhodnou kompenzační pomůcku a využívá správné manipulační techniky, případně i dostupné pomůcky určené k usnadnění přesunu. U uživatelů s omezenou nebo žádnou mobilitou se úkon provádí pouze tehdy, pokud jsou splněny podmínky pro bezpečný přesun – například možnost krátkého postavení s dopomocí, přítomnost druhé osoby nebo dostupnost zvedacího zařízení. Pokud tyto podmínky nejsou splněny nebo pečovatelka vyhodnotí, že přesun nelze provést bezpečně, může úkon odmítnout. Vždy se přihlíží k individuálním možnostem uživatele a k zajištění jeho maximální bezpečnosti.



Pomoc při použití WC

Úkon zahrnuje pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentních pomůcek, přidržení uživatele při usedání na mísu, otření/očištění po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, obléčení čistého prádla a kalhot. V případě ušpinění oblečení se pomůže uživateli svléknout špinavé prádlo a obléci čisté. Při použití toaletního křesla se provede vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích. Uživatel (jeho rodina) je povinen zajistit dezinfekční prostředky na WC a případně další potřebné pomůcky.



Zajištění obědů

Úkon zajištění obědů je poskytován uživateli v případě zhoršení jeho zdravotního stavu, přičemž služba nenahrazuje v místě dostupné veřejné komerční služby. Potřebu uživatele vyhodnocuje v rámci šetření sociální pracovník služby, v ostatních případech zprostředkuje uživateli kontakt na komerční služby, které

jsou v regionu běžně dostupné. Nesuplujeme dodavatele. Pro dny pracovního volna je možno zajistit foliovanou stravu.



Dovoz, donáška obědů

Tento úkon končí předáním jídlonosiče nebo doručením (postavením) na domluvené místo v bytě (případně pomocí při otevření víka termonosiče). Další manipulace s jídlem je předmětem jiného úkonu. Tyto další úkony nevykonává pečovatel/ka rozvozu jídel a je nutno si je domluvit předem. Dovoz je účtován každému uživateli za každý den dovozu obědů, přičemž ve dnech rozvozu více obědů pro dny pracovního volna je účtováno stále jedno dovozné.



Pronájem jídlonosiče s termoobalem

Pronájem jídlonosiče je účtován každému uživateli odebírajícímu obědy při platbě stravného dle aktuálního sazebníku. Vybrané prostředky jsou určeny na nákup a obnovu jídlonosičů.



Pomoc při přípravě jídla a pití

Pracovnice asistuje uživateli v jeho vlastní domácnosti při přípravě jídla a pití z jeho vlastních surovin, jde tedy o ohřev a podání jídla na talíř, úpravu jídla na talíři (mletí, krájení), mytí nádobí. Pracovnice pomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá. Součástí úkonu je i pomoc při zajištění pitného režimu (uvaření čaje, kávy...)

Příprava a podání jídla a pití

Pracovnice ohřívá již hotové jídlo uživatele v jeho domácnosti, používá přitom jeho nádobí a zařízení, jídlo uživateli servíruje, popřípadě upraví na talíři (mletí, krájení), pomáhá s přímou konzumací pokrmu, při napití z hrnku, brčkem, savkou. Součástí úkonu je i zajištění pitného režimu (uvaření čaje, kávy...)



Běžný úklid a údržba domácnosti

Úkon běžný úklid a údržba domácnosti bude poskytnut pouze v případech, kdy je aktivně čerpáno současně více úkonů péče o osobu, kterými potřebuje uživatel kompenzovat sníženou soběstačnost. Úkon obsahuje jen činnosti v rozsahu běžného úklidu domácnosti, např. zametání podlahy, vytření, vyluxování, utření prachu, umytí nádobí, dřezu, vany, umyvadla, zrcadel, ustlání postelí apod. (vše bez odtahování těžkých

kusů nábytku) v místnostech, které uživatel běžně užívá (obývá). Tyto úkony budou prováděny jen u zcela osamělých uživatelů. Pravidelný úklid společných prostor (schodišť, sklepů, chodníku před vchodem, oken na chodbách) má být řešen se správcem bytů a to tak, aby uživatel, který potřebuje péči jiné osoby, byl z tohoto úklidu vyloučen - vyřizuje si uživatel sám. Úklid balkónů a lodžii neprovádíme. Pečovatelka nebo organizace je nápomocna při řešení. Povinností služby není uklízet zanedbaný či silně znečištěný byt (znečištění výkaly domácích zvířat, štěnic, hlodavců aj.). Služba bude poskytována až po vyčištění a odstranění hrubých nečistot.



Vynesení odpadků

Účelem je zajištění čistoty, hygieny a bezpečného prostředí v domácnosti uživatele.

Úkon zahrnuje:

- vyprázdnění odpadkových košů v domácnosti uživatele,
- vložení nového sáčku do koše,
- lehké očištění koše v případě potřeby (setření vnitřku nebo víka),
- odnesení odpadu na místo určené k jeho ukládání (popelnice, kontejner, sběrná nádoba)

Pomoc při zajištění velkého úklidu v domácnosti – zprostředkování komerční služby.

Pečovatelka je nápomocna při zajištění velkého úklidu (např. mytí oken, úklid po malování, čištění koberců apod.) prostřednictvím komerční služby. Tento úkon obsahuje pomoc při vyhledávání kontaktů na komerční firmy (náklady, s tímto spojené, hradí uživatel).



Běžné nákupy a pochůzky

Běžný nákup nesmí přesáhnout 6 kg hmotnosti. Je zajišťován pečovatelkou v obchodě nejbližší situovanému

k bydlišti uživatele. Úkon zahrnuje celkovou dobu nutnou k přípravě (sepsání položek, převzetí peněz - zálohy na nákup), přesunu, nákupu a přesunu zpět, vyúčtování zálohy. Popis položek k nákupu je uživatelem udáván co nejpřesněji s náhradním řešením pro případ, že požadovaný druh zboží nebude v nabídce. Jedná se o nákup základních potravin (pečivo, mléko, sýry, atd., drobného spotřebního či drogistického zboží). Nákup alkoholických nápojů neprovádíme. Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou uživatele. Není možné, aby uživatel požadoval nákup podle letáčků tam, kde jsou právě aktuální slevy.

Běžné pochůzky – jde o vyřizování na úřadech, u lékařů, na poště apod. bez přítomnosti uživatele.

Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi uživatele (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně jako u nákupů.

Velký nákup

Jde o nákup nad 6 kg hmotnosti a nesmí přesáhnout 15 kg. Vykonává se v čase dle možností využití auta PS, uživatel poskytne nákupní tašku na kolečkách.



Praní a žehlení ložního prádla nebo osobního prádla

Prádlo od uživatele přebírá pečovatelka na základě soupisu s označením druhu, počtu a případně stavu prádla (zvláštní znečištění, poškození apod.), který slouží jako kontrola při vrácení. Uživatel vždy zajistí koš na prádlo. Praní prádla je na úrovni běžného domácího praní v automatické pračce s použitím běžných pracích prostředků, nenahrazuje služby specializované (chemické čištění apod.). Prádlo je práno separátně každému uživateli, dle barevnosti prádla a dle pokynů na štítcích textilií. Prádlo je zváženo po vyprání a vyžehlení (suché) a údaj je zapsán na soupis a do pomocné evidence prádelny. Sazba tohoto úkonu je dle váhy prádla určeného k praní a žehlení, přičemž se započítává každé započaté půlkilo prádla. Úkon je účtován dle uvedené váhy. Do tohoto úkonu se nezapočítávají činnosti jako např. příprava, skládání, třídění špinavého prádla nebo uložení čistého prádla do skříní. Tyto činnosti jsou předmětem jiného úkonu „Běžný úklid a údržba domácnosti“, který se účtuje dle času, který strávila pečovatelka touto činností. Vyprané a vyžehlené prádlo je vráceno uživateli nejpozději do 10 dnů od jeho převzetí.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Služba poskytuje pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Cílem této pomoci je posílení samostatnosti uživatelů a jejich schopnost hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.



Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Služba poskytuje uživatelům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkony. Tato činnost je zaměřena na podporu uživatelů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při

orientaci ve veřejné dopravě. Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí



Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech. Poskytnout uživateli pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které uživateli pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.



Neodhlášená návštěva

Tento úkon je účtován uživateli, který dle podmínek smlouvy o poskytování pečovatelské služby neodhlásil pravidelnou či mimořádně dohodnutou návštěvu a pečovatelka přišla do domácnosti zbytečně s výjimkou nezaviněných okolností, např. náhlá hospitalizace atd.

Fakultativní činnosti:



Přeprava sociálním automobilem - v rámci města

Úkon je zahájen nástupem osoby do automobilu a ukončen vystoupením z automobilu. Pokud cesta obsahuje více výstupů a nástupů, je účtováno i více úkonů.

Přeprava sociálním automobilem - mimo město

Cena je účtována za kilometr s tím, že řidič je povinen zaznamenat stav tachometru při nastupování a vystupování pro účely vyúčtování cesty.