

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRO UŽIVATELE SLUŽBY

Poskytovatel: Městská část Praha 20

Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9

Statutární zástupce: starosta městské části Praha 20

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví: telefon 271 071 640

Sociální služby se poskytují na základě Rozhodnutí o registraci sociálních služeb, ze dne 7.8.2007, č.j. 244638/07/1

Kapacita 100 klientů

Kontaktní telefony:

vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20271 071 640

koordinátorka pečovatelské služby271 071 799

Dům s pečovatelskou službou, Třebešovská 17.....281 923 739

Důležitá telefonní čísla:

Policie.....158

Městská policie:.....156

Integrovaný záchranný systém:.....112

Záchranná služba hl. m. Prahy:.....155

Hasiči:.....150

POSLÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, které se z důvodu vyššího věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, které jsou poskytovány v domácnosti uživatele a pomáhají zajistit uživatelům možnost co nejdéle setrvávat v domácím prostředí.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Cílem služby je poskytovat pečovatelskou službu na základě individuálních potřeb uživatele tak, aby uživatel:

- mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí
- měl možnost zachovávat v maximální možné míře svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu.

PRINCIPY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Zaměstnanci jsou povinni důsledně dodržovat základní principy poskytování služby:

1. Respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, se zvláštním zřetelem na svobodné rozhodování a zachování soukromí.
2. Poskytovat služby uživatelům bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví.
3. Všeestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, včetně vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností.

4. Slušnost a neúplatnost při jednání.
5. Flexibilita při poskytování služby.
6. Individuální přístup ke každému uživateli a vytvoření podmínek pro co nejdélejší udržení dosavadních duševních a tělesných schopností.
7. Dostupnost služby - služba je poskytována v domácnosti uživatele.
8. Naplňovat standardy kvality sociálních služeb

CÍLOVÁ SKUPINA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby MČ Praha 20, jsou senioři a zdravotně postižené osoby ve věku od 26 let, kteří žijí na území Městské části Praha 20.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby v domácnosti uživatele, na území Městské části Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 16.00 hod.

Úkon dovoz oběda probíhá v pracovní dny v době od 10.30 hod. do 14.00 hod.

V případě potřeby poskytnout úkony uživatelům PS mimo pracovní dobu PS MČ Praha 20, je možné nabídnout tyto poskytovatele sociálních služeb:

Pečovatelská služba LRS Chvaly poskytuje pečovatelskou službu denně od 8.00 do 20.00 hod.

Pečovatelská služba Farní Charita Neratovice poskytuje PS denně od 7.00 do 19.00 hodin.

KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Kapacita pečovatelské služby je 100 uživatelů. Službu dovoz obědů je možné při současných personálních a technických podmínkách zajistit nejvýše 60 uživatelům. Ostatní služby je možné zajistit cca 40 uživatelům. Přesný počet závisí na rozsahu poskytovaných služeb u jednotlivých uživatelů a limitu pracovních úvazků.

Celkem počet hodin v DPS: 35 hodin/ týdně

Celkem počet hodin v terénu: 54 hodin/ týdně

Celkem kg prádla: 3 kg/ týdně

Celkem počet obědů: 300 ks/ týdně

PŘÍPADY, KDY PEČOVATELSKÁ SLUŽBA NEMŮŽE SLUŽBY POSKYTNOUT

- žadatel trpí těžkým zdravotním postižením nebo jeho zdravotní stav vyžaduje celodenní zdravotnickou péči
- žadatel s poruchou chování nebo psychiatrickou diagnózou

- jestliže by z důvodu zajištění bezpečnosti uživatele bylo třeba vytvořit zvláštní podmínky, které nejsou v silách poskytovatele. Jedná se zejména o případ potřeby omezení uživatele v jeho pohybu
- žadatel, který již smlouvu uzavřenou měl a výrazně narušoval průběh sociální služby tím, že z jeho strany opakovaně docházelo k porušování ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, a to po dobu 1 roku od vypovězení smlouvy o poskytování pečovatelské služby
- žadatel o uzavření smlouvy žádá o poskytnutí služby v místě, kde Pečovatelská služba MČ Praha 20 své služby neposkytuje - jedná se o požadavek na poskytnutí služby mimo MČ Praha 20 (výjimku zde tvoří doprovod sanitou, nebo dovoz automobilem pečovatelské služby, pouze však v případě, kdy to dovolí provozní důvody)
- žadatel o uzavření smlouvy žádá o poskytnutí služby v čase, kdy Pečovatelská služba MČ Praha 20 své služby neposkytuje
- žadatel o uzavření smlouvy požaduje zajištění úkonu, jehož doba trvání přesahuje stávající kapacitní možnosti pečovatelské služby a z provozních důvodů mu není možné vyhovět
- kapacita pečovatelské služby je naplněna a uzavřením další smlouvy o poskytování pečovatelské služby by došlo ke snížení kvality péče o stávající uživatele pečovatelské služby.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ

Uživatel pečovatelské služby má právo:

- Na ochranu osobních údajů
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod
- Na základní sociální poradenství
- Na využití veškerých činností pečovatelské služby dle uzavřené smlouvy
- Na nahlížení do osobního spisu
- Na odstoupení od smlouvy o poskytování služby s okamžitou platností bez uvedení důvodu
- Na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců PS

Uživatel pečovatelské služby má povinnost:

- Dodržovat závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby
- Oznamovat zaměstnancům služby veškeré důležité změny související s poskytováním pečovatelské služby (hospitalizace, změna bydliště ...)
- Poskytovat své osobní údaje nezbytné pro potřeby monitorování služby
- Chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti vůči dalším uživatelům služeb a zaměstnancům pečovatelské služby

ŽÁDOST O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba se poskytuje na základě podané žádosti o poskytování pečovatelské služby. Žádost se podává na ÚMČ Praha 20.

Se zájemcem jsou projednány jeho požadavky, potřeby, očekávání a osobní cíle a na základě získaných údajů je zájemce informován o dostupných sociálních službách, jejichž využitím by bylo možné řešit jeho nepříznivou sociální situaci.

Rozhodne-li se uživatel pro využití služeb Pečovatelské služby Městské části Praha 20, pomůže mu pracovník zvolit z nabídky úkonů ty, jimiž uživatel může nejlépe dosáhnout svých osobních cílů.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Ve smyslu zákona o sociálních službách poskytuje Pečovatelská služba MČ Praha 20 své služby na smluvním základě. Se zájemci o poskytnutí sociálních služeb uzavírá smlouvy, v nichž je uvedeno: s kým je smlouva sjednána, jaké služby bude organizace poskytovat, jakým způsobem a jak často, jaká je cena těchto služeb a jakým způsobem bude probíhat úhrada poskytnutých služeb .

S uživatelem je vypracován Individuální plán péče, a to po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

OCHRANA PRÁV, PRÁVEM CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ A LIDSKÉ DŮSTOJNOSTI

Zaměstnanci pečovatelské služby poskytují své služby s maximálním možným ohledem na práva a právem chráněné zájmy uživatelů, ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti.

Pečovatelská služba MČ Praha 20 současně dbá na to, aby byli při poskytování sociálních služeb přiměřeně chráněni i zaměstnanci před neoprávněnými zásahy do jejich práv a oprávněných zájmů a byla šetřena jejich lidská důstojnost.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy s uživateli, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je pečovatelská služba povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat.
- Pečovatelská služba MČ Praha 20 se řídí zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Vnitřní směrnici ÚMČ Praha 20 č. 2/2006 o zpracování osobních údajů .

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Uživatel nebo osoby jemu blízké, mají právo vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na osoby, které je realizují. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů s poskytováním Pečovatelské služby MČ Praha 20. Uživatel si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

2. Všechny stížnosti a podněty, včetně anonymních ze schránek důvěry jsou 1x týdně vybrány koordinátorkou Pečovatelské služby, zaevidovány a předány k vyřízení vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví.
3. Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u jednotlivých zaměstnanců pečovatelské služby - pečovatele, koordinátorky nebo vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20.

Postup podání stížnosti, nebo připomínky:

Stížnosti je možné podávat ústně, v písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 1) zaslat na adresu Úřad MČ Praha 20, Jívanská 647/10, Praha 9
- 2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) najdete je u Domu s pečovatelskou službou MČ Praha 20, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, Praha 9.

Telefonicky:

vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20 (telefon 271 071 640, 604 55 41 94), nebo koordinátorka PS (telefon 271 071 799, 724 21 32 02)

Ústně:

vedoucí OSVZ, kancelář OSVZ, Jívanská 635, Praha 9, jednotliví zaměstnanci PS

Elektronicky:

Monika_Brzkovska@pocernice.cz, Olga_Svrculova@pocernice.cz

Vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro vyřízení pak nepřekročí 30 kalendářních dní. O vyřízení stížnosti je uživatel vždy informován ve výše uvedené lhůtě. Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20. Adresa: Tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 19300 Praha 9

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např.na:

Magistrát Hl.m.Prahy, Jungmannova 29/34, 110 00 Praha 1

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

Pečovatelská služba MČ Praha 20 poskytuje tyto služby:

a) služby stanovené § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1. základní sociální poradenství
2. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
3. pomoc při osobní hygieně
4. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
5. pomoc při zajištění chodu domácnosti
6. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

b) služby fakultativní

1. přeprava uživatele k lékaři nebo do zdravotnického zařízení
2. dohled, návštěva, kontrola uživatele v jeho bytě

Způsob zaznamenávání provedených úkonů u uživatele PS

Uživatel, který má uzavřenou smlouvu o poskytování PS (kromě služby dovoz obědů), obdrží od PS sešit, kam se zaznamenávají všechny provedené úkony péče.

- Sešit zůstává uživateli stále v domácnosti, tak aby o veškerých zápisech v sešitě měl kontrolu.
- Po provedení úkonu každý zaměstnanec tento úkon do sešitu uživatele zaznamená.

Sazba za 1 úkon se účtuje za:

- velký nákup
- návštěva
- dovážka oběda
- (ostatní úkony se účtují dle času, zaokrouhlují se na celé čtvrt hodiny)
- V případě použití automobilu pečovatelské služby uživatelem, je řidič povinen zaznamenat jízdu, s uvedením počtu km a data jízdy do sešitu v domácnosti uživatele.

Úhrada za úkony PS

Úhrada za poskytnuté úkony Pečovatelskou službou MČ Praha 20 je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem.

Veškeré platby probíhají na základě písemných dokladů.

Úhrada za obědy

Tuto položku vybírá zaměstnanec, rozvážející obědy. Jedná se o konkrétní cenu oběda, tak jak je určí a uvede na faktuře dodavatel obědů. Obědy se hradí formou záloh, splatných do 5. dne běžného měsíce.

Úhrada za dovoz obědů a ostatní úkony PS

Tuto položku vybírá zaměstnanec, rozvážející obědy (dovozné za obědy), nebo zaměstnanci v přímé péči v terénu na základě vystavených účetních dokladů.

- Úhrada za dovoz obědů a za další úkony se hradí až po faktickém odebrání služeb.
- Ceny za poskytovanou službu jsou uvedeny v ceníku, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování PS.
- Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za poskytnuté služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 8. dne pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
- Uživatel je povinen platit úhradu za poskytnuté služby zpětně, a to do patnáctého dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

Poskytování pečovatelské služby bez úhrady

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle zák. č. 108/2006 Sb., § 75, odst. 2:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje (zák. č. 255/1946, zák. č. 462/1919),
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Zapůjčení PS klíče od bytu

V případě potřeby při poskytování péče, např. dovážky obědů imobilním uživatelům apod. je možné zapůjčit pracovníkům PS klíče od domu. Klíč se předává na základě písemného „prohlášení o zapůjčení klíče“. Klíče je užíváno k odemknutí bytu v dohodnutém termínu návštěvy. Před vstupem do bytu zaměstnanec upozorní na svou návštěvu (zazvoní, zaťuká na dveře).

- Mimo dohodnutý čas návštěvy zaměstnanec není oprávněn klíč použít, kromě případů použití klíče z důvodu podezření ohrožení zdraví či života uživatele nebo nenadálé havarijní situace v bytě. Toto použití klíče musí být zaznamenáno v „Knize klíčů“. Kniha klíčů je uložena v kanceláři DPS, Třebešovská 17, Praha 9.
- Případné použití klíčů z výše uvedených důvodů provede zaměstnanec za přítomnosti další osoby.
- Klíče od bytů jsou mimo dobu používání zaměstnancem uloženy v kanceláři v DPS, Třebešovská 17 v uzamykatelné schránce v uzamčené místnosti.
- Klíče od bytů v Domě s pečovatelskou službou jsou uloženy zapečetěné v kanceláři DPS, každé použití je zapisováno a řádně zdůvodněno.
- Klíče dočasně nepoužívané jsou uloženy v trezoru ÚMČ Praha 20
- Za zabezpečení před odcizením, nebo ztracením klíčů od bytů uživatelů odpovídá ten zaměstnanec, který klíče používá. V případě používání klíčů při činnosti dovoz obědů za klíče odpovídá pečovatelka zajišťující rozvoz obědů, v případě nepřítomnosti pečovatelky (dovolená, nemoc) za klíče odpovídá řidič.
- Po ukončení smlouvy o poskytování PS je klíč vrácen zpět uživateli, stejně tak na jeho žádost kdykoliv během poskytování služby.
- Při vrácení klíče je vyhotoven a podepsáno „prohlášení o vrácení klíče“

Tvorba individuálního plánu

Po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je každému uživateli koordinátorkou PS po dohodě určen tzv. klíčový pracovník, který se se podílí na tvorbě individuálního plánu péče uživatele, zabezpečuje provedení požadovaných úkonů, a ve spolupráci s ním dbá na dodržování individuálního plánu péče, provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele.

Individuální plán je ve spolupráci s uživatelem sestaven zejména pro zajištění potřebné individuální podpory uživatele ze strany pracovníků pečovatelské služby.

Poskytování základního sociálního poradenství

Je zaměřeno na osoby, které se dostaly do tíživé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Základní sociální poradenství se poskytuje zdarma.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Cílem poskytování těchto úkonů je zabezpečit uživateli možnost setrvat v přirozeném prostředí a žít způsobem života, na který je uživatel zvyklý.

Při poskytování těchto úkonů je respektováno uživatelské právo na jeho důstojnost a soukromí. Je mu umožněna možnost volby a možnost svobodného rozhodování.

Zaměstnanci se snaží umožnit uživateli, aby si veškeré úkony, které dokáže, mohl zvládnout sám.

Pokud je zřejmé že styl a rozsah služby nepostačuje, nabídne zaměstnanec možnosti následných sociálních služeb (např. osobní asistence, kontakty na půjčovny kompenzačních pomůcek a další).

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny zahrnuje:
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- Pomoc při použití WC

Při poskytování těchto úkonů je důležité, aby zaměstnanci respektovali uživatelskou osobnost, umožnili mu v co nejvyšší míře zachování intimity a při zajištění bezpečnosti uživatele mu nechali co největší prostor, aby si úkony, jichž je schopen, vykonal sám.

Hygienické prostředky sloužící k jeho osobní hygieně je uživatel povinen si sám zajistit.

Při poskytování tohoto úkonu je třeba také zohlednit bezpečnostní podmínky v bytě, zejména v koupelně uživatele. Pokud může dle názoru zaměstnance dojít k pádu uživatele, má právo zaměstnanec tento úkon odmítnout. Tuto situaci oznámí koordinátorce PS.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Cílem poskytování tohoto úkonu je zabezpečit pomocí zajištění pravidelné stravy uživateli možnost setrvat v přirozeném prostředí a žít způsobem života, na který je zvyklý. V neposlední řadě se tak také zmírní problémy výživy plynoucí z vyššího věku a předejde se ztrátám fyzických a duševních sil.

Dovoz nebo donáška jídla

Rozvoz obědů probíhá každý všední den na území MČ Praha 20, v době od 10.30 do 14.00 hodin. Obědy se dováží automobilem Ford Tranzit v termojídlonosičích, které jsou majetkem MČ Praha 20 a jsou uživatelům zdarma zapůjčeny.

Příprava a podání jídla a pití

Při poskytování tohoto úkonu je třeba dbát na individuální zvyklosti uživatele, umět získat informace o tom, jakým způsobem mají tyto úkony probíhat. Jedná se zejména o:

- ohřátí již uvařeného jídla
- naservírování jídla z termojídlonosiče na talíř
- umytí jídlonosiče, úklid stolu a nádobí po jídle
- uvaření nápoje
- suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit uživatel na vlastní náklady
- příprava jídla a pití se provádí v domácnosti uživatele

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Nabízené úkony mohou uživateli poskytnout pomoci udržet jeho domácnost v takovém stavu, jaký mu vyhovuje, zajistit mu dle jeho individuální potřeby běžné i velké nákupy, nebo pomoci s pochůzkami na různé instituce a další.

Běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů

Zaměstnanci při poskytování tohoto úkonu:

- dbají na individuální představu uživatele o způsobu provedení
- respektují prostředí uživatele a nemanipulují s jeho věcmi bez jeho souhlasu

Úklid se provádí v prostorách, kde uživatel fakticky pobývá, pokud v domácnosti žijí společně se žadatelem další osoby, provede se pouze úklid místnosti, v níž uživatel nejvíce pobývá, úklid příslušenství a dalších společně užívaných prostor se neprovádí.

Mycí a úklidové prostředky si uživatel zajistí na vlastní náklady.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po

malování

Sezonní úklid, mytí oken a úklid po malování pomohou zaměstnanci PS zajistit u odborných firem na náklady uživatele.

Donáška vody

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Údržbu topných zařízení pečovatelská služba pomohou zaměstnanci PS zajistit u odborných firem na náklady uživatele.

Běžné nákupy a pochůzky

Jedná se o nákup základních potravin pro vlastní potřebu do hmotnosti 5kg – základní potraviny, ovoce, zelenina, maso, uzenina, mycí a úklidové prostředky.

- nákup se většinou provádí v těchto obchodech v Praze Horních Počernicích (Albert, Řeznictví na Kopečku, Penny ...)
- uživatelům se nakupuje ve všední dny podle dohody zaměstnance a uživatele
- o nákupech a jejich vyúčtování vede zaměstnanec záznamy v sešitě, který zůstává po celou dobu služby u uživatele

pochůzkami se rozumí:

- vyzvednutí receptu od lékaře, pokud to lékař umožňuje
- vyzvednutí léků z lékárny a donáška léků do bytu uživatele
- osobní objednání na vyšetření, zajištění různých oprav a řemeslníků
- vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, pochůzky do bank a na poštu

Velký nákup

Jedná se např. o :

- týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- nákupy těžší než 5 kg
- celá balení (tj. po 6 ks) 1,5 l lahví stolní vody

Podrobný postup při provedení nákupu

- Zaměstnanec nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele. Uživatel má před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (příp. zaměstnanec pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb), s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá zaměstnanci
- Před převzetím seznamu se zaměstnanec ubezpečí a odsouhlasí položky uvedené na seznamu společně s uživatelem.
- Po nákupu zaměstnanec předá nákup uživateli. Nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli.
- Zaměstnanec se dle možností snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu, jestliže však požadované výrobky lze zakoupit v jednom obchodě, není povinen navštívit obchodů více z důvodu různých cen a sortimentu.
- Zaměstnanec do sešitu zapíše dobu, kterou na nákupu strávil. (Pokud se jedná o velký nákup, zde se platí cena za úkon, nikoliv za čas. Při provedení tohoto úkonu je možnost po dohodě s řidičem PS dovoz nákupu automobilem PS.)

Praní a žehlení osobního prádla

Prádlo vyzvedává zaměstnanec pečovatelské služby u uživatele, na základě jeho individuální potřeby.

Prádlo je zváženo na váze v prádelně.

Pokud si uživatel přeje oznámit váhu prádla, zaměstnanec uživateli váhu ještě před započítáním praní oznámí.

Váha vypraného prádla je uvedena na platebních dokladech v měsíčním vyúčtování pečovatelských služeb.

Prádlo uživatelů PS se pere odděleně, v automatických pračkách k tomu určeným v prádelně, čisté prádlo se suší, žehlí a mandluje v místnosti k tomu určené.

- služba je zajišťována v prádelně pečovatelské služby, nelze ji provádět v domácnosti žadatele
- prádlo jednotlivých uživatelů se pere vždy samostatně
- prací prášky zajišťuje organizace

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Cílem tohoto úkonu je zajistit uživateli kontakt s okolím, tak aby se mu zajistila možnost posílení jeho soběstačnosti, tak aby nadále cítil, že vede samostatný a plnohodnotný život a aby se tímto způsobem podpořil jeho pocit integrity.

Jedná se o tyto úkony:

Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

Tím, že je uživateli umožněno, aby využíval sám veřejné služby, potlačí se tak možná závislost na sociální službě a podpoří se v udržení jeho individuálních vztahů a kontaktů.

Dle individuálních potřeb uživatele zajišťuje PS doprovody k lékaři, na instituce veřejné moci, na schůze místních zájmových spolků, na kulturní akce a společenská setkání.

Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou nenárokové a jsou poskytovány většinou po dohodě v rámci technických a personálních možností pečovatelské služby .

Nabízené úkony:

Přeprava uživatele k lékaři nebo do zdravotnického zařízení vozem provozovaným poskytovatelem

Cílem poskytování úkonu je umožnit zprostředkování kontaktu se společenským prostředím i těm uživatelům, kteří např. nevládnou absolvovat cestu sami, nebo s doprovodem bez automobilu.

Tato služba je poskytována vždy pouze po dohodě v rámci technických a personálních možností pečovatelské služby .

Přepravu je nutné vždy dojednat s řidičem PS, tak aby byly zajištěny ostatní služby, které jsou poskytovány prostřednictvím automobilu.

Přeprava je hrazena dle platného ceníku.

Návštěva, dohled

Cílem úkonu je poskytnout uživateli kontakt se společenským prostředím a to i v případě, že mu např. jeho osobní situace nedovolí vycházet z domu.

Úkon podpoří zájem o veřejné dění, pocit plnohodnotného života, integritu a akceptaci okolí.

Návštěva je poskytnutí společnosti na dobu, kdy je mimo domov osoba, která o uživatele pečuje.

Zaměstnanec navštěvuje uživatele na základě jeho individuálního přání. Během své návštěvy uživatele seznamuje s okolním děním, povídá si s ním a případně může na základě přání uživatele provést dohled nad dávkováním léků (léky nedávkuje, pouze může dohlédnout, zda připravené léky uživatel sní).

Tento úkon je účtován jednotnou sazbou za 1 den dle platného ceníku, a to i když je poskytnut několikrát denně.

Uživatel neotevřel v domluveném čase pečovatelce (týká se pouze případů, kdy pečovatelka nepoužívá klíč od bytu uživatele při poskytování péče)

V případě, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase a není pravděpodobné, že je uživatel např. na nákupu, nebo u lékaře (např. sám nevychází), bude po 10 minutách od domluveného termínu pečovatelská služba postupovat takto:

Má-li pečovatelská služba k dispozici rezervní klíč od bytu:

- Zaměstnanec tento klíč použije, umožní-li to situace za přítomnosti nezávislé osoby, k otevření bytu, a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci.
- Pokud je uživatel v bytě a potřebuje pomoc (lékařská péče, pád atp.), zabezpečí tuto pomoc.
- Pokud zjistí, že uživatel v bytě není, byt okamžitě uzamkne, zaznamená použití klíče v knize použití klíčů a pokusí se dotazem u kontaktních osob, sousedů, příbuzných či ošetřujícího lékaře zjistit o uživateli další informace.

Nemá-li pečovatelská služba rezervní klíč k dispozici, bude postupovat následovně:

- Zaměstnanec se pokusí kontaktovat uživatele prostřednictvím telefonu, příp. bude kontaktovat osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní, provede dotaz u sousedů, příbuzných, známých, a bude se snažit získat informace od ošetřujícího lékaře, příp. v nejbližších léčebných zařízeních.
- Pokud se zaměstnanci pečovatelské služby nepodaří získat o uživateli žádné informace, domluví se s kontaktní osobou na otevření bytu za její přítomnosti s pomocí přivolaného odborníka. Nepodaří-li se domluvit s kontaktní osobou ani s příbuznými uživatele, zajistí zaměstnanec otevření bytu za asistence Policie ČR. Další postup jako v bodě a).

Ztráta, nebo krádež klíčů od uživatelů

- Zaměstnanec neprodleně tuto situaci ohlásí koordinátorce PS, nebo sociální pracovníci. V případě krádeže tuto záležitost ohlásí policii.
- Koordinátorka PS vede jmenný seznam klíčů uživatelů, které denně používají pečovatelky v terénu. Podle tohoto seznamu zjistí, které klíče byly ukradeny (ztraceny). Upřednostní klíče, které jsou od bytů uživatelů a kontaktuje takovou zámečnickou firmu, která je schopná zajistit okamžitou výměnu zámků. Neprodleně osobně navštíví postižené uživatele, vysvětlí jim celou situaci a s jejich souhlasem požádá zaměstnance zámečnické firmy o výměnu zámků.
- Nejdříve zajistí výměnu zámků u uživatelů, jejichž ztracené (ukradené) klíče byly přímo od jejich bytů, poté zajistí výměnu zámků i od hlavních vchodů a vrátek.
- Nabídne uživatelům možnost zhotovení nových duplicitních klíčů pro jejich blízké. Celý náklad na tuto akci hradí pečovatelská služba, která je pro tyto případy pojištěná.

Kontakt s agresivním uživatelem

- Zaměstnanec pečovatelské služby, vůči kterému je uživatel agresivní, se pokusí slovně zklidnit situaci.
- Bude-li se ale uživatel i nadále chovat agresivně, je zaměstnanec povinen neprodleně opustit byt i bez poskytnutí požadovaného úkonu a informovat vedoucí OSVZ, ošetřujícího lékaře, případně Policii ČR. Zároveň bude informovat koordinátorku PS a kontaktní osobu uživatele.

Nalezení uživatele v bytě v bezvědomí nebo ve velmi špatném zdravotním stavu, kdy není schopen se o sebe postarat

- Je-li uživatel v bezvědomí nebo jedná-li se o zdravotní stav uživatele vyloženě krizový, poskytnete zaměstnanec první pomoc a zároveň zavolá na telefonické číslo 155 nebo 112 a vyčká u uživatele příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu.
- Pokud je uživatel odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí pro něho potřebné osobní doklady, zabezpečí byt.
- Je-li uživatel při vědomí, předá mu klíč od bytu.
- V opačném případě, není-li přítomna ani kontaktní osoba, uschová klíč v zalepené a podepsané obálce, a bude se snažit okamžitě informovat kontaktní osobu, které klíč předá.
- Zároveň bude informovat vedoucí OSVZ a ošetřujícího lékaře uživatele.

Uživatel neotvírá, je důvodné podezření, že uživatel je doma v bezvědomí

Pokud je shledáno zaměstnancem důvodné podezření, že uživatel je doma a nemůže z důvodu nevolnosti otevřít a zaměstnanci nemají klíče, bude se postupovat následovně:

Buď sám zaměstnanec, pokud má k dispozici potřebné informace, nebo prostřednictvím koordinátorky

- kontaktuje uživatele na jeho telefon a pokusí se zjistit, zda někam neodešel, nebyl odvezen apod., pokud telefon uživatel nezvedne,
- kontaktuje nejbližší osoby, pokud jsou mu známy, případně, že nic nezjistí
- pokusí se dotazy u sousedů zjistit, zda o uživateli něco neví, pokud nebude mít úspěch,
- kontaktuje linku 155, vysvětlí operátorce situaci a požádá o informaci, zda uživatele neodvezli do nemocnice, v případě, že uživatel není v databázi osob, kterým poskytla první pomoc záchranná služba,
- kontaktuje Nemocnici ve Vysočanech – t.č. **266 006 111** a Nemocnici Na Bulovce – t.č. **266 081 111**, které jsou spádové pro náš region a zde se pokusí zjistit, zda uživatel zde nebyl hospitalizován, v případě, že ani v jedné z nemocnic uživatel není
- kontaktuje Policii ČR – Místní oddělení – t.č. 974 859 750 Zde vysvětlí celou situaci a požádá o spolupráci.

Upozornění: Pro zaměstnance dovozu obědů je důležité zajistit, aby předávání obědů probíhalo pokud možno osobně. Pokud si uživatel přeje ponechávat jídlonosič např. u vrátek, jeho přání je nutné zanést do listu individuálního plánování!

Poškození majetku uživatele

- Při poškození majetku uživatele zaměstnancem pečovatelské služby, sepíše zaměstnanec záznam o průběhu a vzniku škody, který uživatel i zaměstnanec podepíše.
- Záznam bude neprodleně předán vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20, která zajistí ve spolupráci s EO ÚMČ Praha 20 řešení škody s příslušnou pojišťovnou.
- O řešení situace bude uživatel průběžně informován.

Podezření na domácí násilí vůči uživateli

Zaměstnanec pečovatelské služby, mající podezření na domácí násilí vůči uživateli, je povinen věc neprodleně ohlásit vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20.

Nemožnost zajistit dovážku oběda z provozních důvodů kuchyně, nebo výdejny obědů, z nichž jsou obědy odebírány

Pečovatelská služba MČ Praha 20 zajišťuje dovážku obědů z výdejny obědů. V případě mimořádného uzavření kuchyně budou uživatelé neprodleně informováni a bude jim nabídnuta možnost rozšíření poskytnutí pečovatelské služby o jiné úkony, jež by tuto situaci řešily (nákupy, pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití) po dobu nezbytně nutnou.

Nepojízdnost auta, jímž je zajišťována dovážka obědů

- Rozvoz obědů je zajišťován pečovatelkou a řidičem. Při mimořádné situaci, kdy není možnost dovoz zajistit (např. havárie auta), řidič nebo pečovatelka kontaktuje okamžitě vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20.
- K náhradní dopravě pak bude použito služební auto ÚMČ Praha 20.
- Pokud by došlo k většímu časovému skluzu (2-3 hod.), bude zaměstnanec rozvážející obědy o vzniklé situaci a nemožnosti zajistit dovážku včas, uživatele informovat prostřednictvím dostupných informačních prostředků (místní rozhlas).

Zvýšená pracovní neschopnost zaměstnanců pečovatelské služby

- Nelze-li z důvodu zvýšené pracovní neschopnosti zaměstnanců pečovatelské služby zajistit všem uživatelům úkony v požadovaném čase a rozsahu, jsou každý týden na pracovní poradě zaměstnanců pečovatelské služby koordinátorkou PS stanoveny úkony, jež je možné odložit (jedná se o úkony, jejichž odklad nemá bezprostřední vliv na kvalitu života uživatelů – úklid a údržba domácnosti) – o odkladu jsou uživatelé informováni

- Koordinátorka PS se zároveň ve spolupráci s vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20 snaží zajistit plný chod pečovatelské služby s pomocí dalších osob – dobrovolníků, zaměstnanců zaměstnaných na základě dohody o provedení práce či dohod o pracovní činnosti, zaměstnanců OSVZ , které zabezpečí činnosti, jež nespočívají ve vykonání prací spojených s přímým stykem s uživateli pečovatelské služby (praní a žehlení prádla v provozních místnostech pečovatelské služby, úklid provozních místností atp.)

Poskytování PS v době chřipkové epidemie

V době chřipkové epidemie je nutné dodržovat zejména:

- Základní hygienická pravidla
- Mýt si často ruce pod tekoucí vodou nejméně 30 sekund
- K utírání rukou používat papírové utěrky
- Na osušené ruce používat dezinfekci - neoplachovací
- Nepoužívat cizí mobily, sklenice, přístroje
- Nezdravit se podáváním ruky, líbáním
- Používat ochranné prostředky: :
- Gumové rukavice (jedno použití)
- Roušku (jedno použití, ochrana max. 2 hodiny)
- Tyto ochranné pomůcky budou připraveny v kanceláři v DPS a každý pracovník si je bude dle vlastní potřeby v DPS fasovat.

Při poskytování služeb v terénu se budou pracovníci PS snažit dodržet tato doporučení:

I. Pokud uživatel onemocní

- Pracovník PS se pokusí domluvit (pokud je to možné) s uživatelskou rodinou, zda by nebylo možné, aby po dobu nemoci nepřevzala alespoň část péče o uživatele.
- Pokud tato varianta možná není (uživatel žije sám, nebo rodina bydlí daleko apod.) bude uživateli poskytována základní péče pro zajištění jeho životních potřeb, tzn. Zajištění stravy (nákupy, obědy) a pochůzky pro léky
- Pracovník vždy použije jednorázovou roušku, kterou pravidelně obměňuje a gumové rukavice
- Úkony, jejichž odklad nemá bezprostřední vliv na kvalitu života uživatele – úklid a údržba domácnosti) nebudou po dobu nemoci uživatele prováděny.

II. Uživatel požaduje, aby pracovník PS „pro jistotu“, vykonával úkony v roušce

V tomto případě je uživateli vyhověno, vzhledem k možnému přenosu nákazy pracovník nebude vykonávat ty úkony, jejichž odklad nemá bezprostřední vliv na kvalitu života uživatele – úklid a údržba domácnosti.

III. Pokud uživatel potřebuje aby pracovník PS navštívil jeho lékaře

Pracovník PS se při vyřizování žádosti uživatele o zajištění léků na předpis nechodí do ordinace lékaře v jeho ordinačních hodinách, snaží se lékaře kontaktovat telefonicky a dohodne si s ním termín, kdy ordinační hodiny nemá.

IV. Zvýšený počet pracovních neschopností mezi zaměstnanci PS

Nelze-li z důvodu zvýšené pracovní neschopnosti zaměstnanců pečovatelské služby zajistit všem uživatelům úkony v požadovaném čase a rozsahu, jsou odloženy ty úkony, jejichž odklad nemá bezprostřední vliv na kvalitu života uživatelů – to je úklid a údržba domácnosti) – o odkladu jsou uživatelé písemně informováni.

Vždy je nutné však zabezpečit:

Zajištění stravy (dovoz obědů, nákupy) a pochůzky (zejména zajištění léků)

Koordinátorka PS se ve spolupráci s vedoucí PS MČ Praha 20 bude snažit zajistit plný chod pečovatelské služby s pomocí dalších osob (dobrovolníci, osoby na DPČ), nebo jiných poskytovatelů, příp. pomocí soukromých subjektů.

Zaměstnanec poskytující nebo zprostředkovávající sociální službu se domnívá, že sociální situace uživatele či jeho zdravotní stav vyžaduje poskytnutí jiného rozsahu péče, než jakou požaduje uživatel, příp. uživatel domluvenou službu odmítá.

- Uživatel má právo volby zvoleného životního stylu.
- Zaměstnanci proto poskytují uživateli pouze ty služby, které uživatel v daném okamžiku požaduje, a jsou stanoveny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby uzavřené s uživatelem.
- Jestliže má však zaměstnanec odůvodněnou obavu, že odmítnutím služby ze strany uživatele může dojít k vážnému poškození zdraví a života uživatele a uživatel přes pokusy o domluvu, službu nadále odmítá, tuto skutečnost neprodleně ohlásí vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20, která se pokusí záležitost řešit s rodinnými příslušníky, popř. příslušnými státními orgány, lékaři a dalšími institucemi.

Únik plynu

Cítí-li zaměstnanec pečovatelské služby po vstupu do bytu uživatele plyn, upozorní na tuto skutečnost uživatele, vyvede ho z bytu, vypne spotřebiče a byt vyvětrá. V případě intenzivního zápachu opustí byt neprodleně s uživatelem a oznámí situaci na lince 150.

Výpadek elektrického proudu

V případě výpadku elektrického proudu, který zaměstnanec neumí odstranit (sepnutí jističe nepostačuje nebo zaměstnanec ani uživatel nevědí, kde se jistič nachází), bude zaměstnanec po dohodě s uživatelem informovat kontaktní osobu, případně domovní správu či energetické závody – hlášení poruch.

Havárie vodovodního řadu

- Při havárii vodovodního řadu mimo byt uživatele zaměstnanec navrhne uživateli rozšíření pečovatelské služby o úkony, jež by tuto situaci řešily (nákupy, donáška vody, pomoc při úkonech osobní hygieny).
- Při havárii v bytě uživatele přivolá odbornou pomoc, informuje kontaktní osoby a zároveň uživateli dle jeho zdravotní a sociální situace nabídne potřebnou pomoc, např. s úklidem domácnosti.

Požár

Zaměstnanec oznámí požár na linku 150, varuje uživatele, vypne elektrický proud a neprodleně spolu s uživatelem opustí ohrožený prostor.

Přírodní katastrofy

- Zaměstnanec dbá pokynů záchranářských skupin, v případě nejasné situace (ohrožení života uživatele) provede okamžitou evakuaci uživatele na bezpečné místo.
- Při relativním dostatku času uzavře přívod elektrické energie, vody, okna a dveře a pomůže uživateli vzít si nejnnutnější věci (doklady, finance).

ZAPOJENÍ OSOB BLÍZKÝCH DO PÉČE O OSOBY, JIMŽ JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVÁNY

Pečovatelská služba MČ Praha 20 při plnění svých úkolů dbá na úzkou spolupráci s rodinnými příslušníky svých uživatelů. Smyslem této činnosti je v co největší možné míře posílit vazby uživatele k jeho přirozenému sociálnímu prostředí, zamezit jeho vyloučení, zapojit blízké osoby do péče a podporovat jejich odpovědnost vůči uživateli. Pečovatelská služba MČ Praha 20 vytváří podmínky pro předcházení izolace uživatelů, pro jejich zapojení do běžného života a rozvíjení kontaktů s okolím.

SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI POSKYTOVATELI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Pečovatelská služba MČ Praha 20 spolupracuje s ostatními poskytovateli sociálních služeb na místní úrovni.

SPOLUPRÁCE S ORGANIZACEMI UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A KLUBY SENIORŮ, SPOLUPRÁCE SE ZÁJMOVÝMI ORGANIZACEMI

Pečovatelská služba MČ Praha 20 je otevřena spolupráci s nejrůznějšími zájmovými organizacemi, s jejichž pomocí chce zkvalitňovat své služby, zejména při realizaci volnočasových aktivit pro své uživatele.