



# Informace o Pečovatelské službě

Městská část Praha 20 – Pečovatelská služba

- Poskytovatel: Městská část Praha 20
- Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9
- Statutární zástupce: Starostka městské části Praha 20
- Odbor sociálních věcí a školství: telefon 271 071 640

Sociální služby se poskytují na základě Rozhodnutí Magistrátu hlavního města Prahy ze dne 5.3.2013, č.j. 142233/2013

## Kontaktní telefony:

- vedoucí Odboru sociálních věcí a školství: **271 071 640, 604 554 194**
- koordinátorka pečovatelské služby: **271 071 799, 724 829 333**

## **DRUH SLUŽBY**

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 je terénní sociální služba poskytovaná dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob.

## **POSLÁNÍ**

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 a měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu.

Kritéria hodnocení naplňování cíle:

- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu
- budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách
- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu, včetně předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě, a kdy se naopak služba mohla přizpůsobit uživateli

## **CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby Městské části Praha 20, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením ve věku od 27 let, žijící na území Městské části Praha 20.

## **MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pečovatelská služba je poskytována na území Městské části Praha 20 v domácnosti uživatele, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, a to na základě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Pečovatelská služba se poskytuje 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 péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

## **KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Kapacita Pečovatelské služby Městské části Praha 20 je 150 uživatelů. Přesný počet závisí na rozsahu poskytovaných služeb u jednotlivých uživatelů a limitu pracovních úvazků.

## **ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Zaměstnanci jsou povinni důsledně dodržovat základní zásady poskytování služby:

- Respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, se zvláštním zřetelem na svobodné rozhodování a zachování soukromí.
- Službu poskytovat v zájmu osob a v náležitě kvalitě, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.
- Všestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, včetně vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností.
- Být slušní a neúplatní při jednání.
- Podporovat uživatele v soběstačnosti, pomáhat rozvíjet jejich samostatnost a nezávislost na poskytované službě.
- Podporovat uživatele v osobních vztazích a aktivitách, s rodinnými příslušníky a přáteli.
- Vytvořit individuální přístup ke každému uživateli a vytvořit podmínky pro co nejdelší udržení dosavadních duševních a tělesných schopností.
- Poskytovat služby uživatelům bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví.

### **Uživatel pečovatelské služby má zejména právo:**

- na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod
- na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců pečovatelské služby
- na ochranu osobních údajů
- na nahlížení do dokumentace, kterou vede pečovatelská služba o jeho osobě
- na základní sociální poradenství

- na využití veškerých činností pečovatelské služby dle uzavřené smlouvy
- na změnu klíčového pracovníka
- na seznámení se s celým zněním metodik pro provádění jednotlivých úkonů a metodik pro nouzové a havarijní situace
- na odstoupení od Smlouvy o poskytování pečovatelské služby s okamžitou platností bez uvedení důvodu.

### **Uživatel pečovatelské služby má zejména tyto povinnosti:**

- dodržovat závazky vyplývající ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby
- vytvářet bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby
- oznamovat veškeré důležité změny související s poskytováním pečovatelské služby (hospitalizace, změna bydliště, apod.)
- službu využívat osobně, včetně dovozu obědů
- 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.

### **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Přijímat podněty, připomínky a stížnosti může za *Pečovatelskou službu MČ Praha 20* zástupce pečovatelské služby – starosta MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí odboru sociálních věcí a školství, koordinátorka pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

**Stížnosti, podněty a připomínky je možné podávat ústně, písemně nebo elektronicky.**

#### **Písemně jako dopis:**

1) zaslat na adresu Městská část Praha 20, ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 00 Praha 9

2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) - naleznete je u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu do budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

**Telefonicky:** vedoucí OSVŠ ÚMČ Praha 20 (telefon 271 071 640, 604 554 194), koordinátorka pečovatelské služby (telefon 271 071 799, 724 829 333)

**Ústně:** vedoucí OSVŠ, koordinátorka pečovatelské služby, Jívanská 635, jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

**Elektronicky:** [Monika\\_Brzkovska@pocernice.cz](mailto:Monika_Brzkovska@pocernice.cz), [Olga\\_Svrculova@pocernice.cz](mailto:Olga_Svrculova@pocernice.cz)

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti

zastupovat.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

### **Přijímání a vyřizování stížností**

**Stížnost** je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem:

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby
- na nevhodné jednání zaměstnanců pečovatelské služby
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou pečovatelskou službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby

### **Pro důkladné vyřízení stížnosti je vhodné, aby podaná stížnost obsahovala:**

- konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá
- datum, případně bližší upřesnění či označení události
- označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma

**Jde-li o anonymní stížnost, je informace o vyřízení stížnosti zveřejněna na vývěsce OSVŠ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, Praha 9.**

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro písemné vyřízení pak nepřekročí 30 kalendářních dní.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.

Adresa: Městská část Praha 20, Úřad městské části, tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice.

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

Magistrát hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1.

Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111.

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro).

## PRŮBĚH SLUŽBY

Na základě žádosti zájemce o pečovatelskou službu, provede sociální pracovník v domácnosti žadatele jednání se zájemcem o službu. Pokud dojde mezi zájemcem a poskytovatelem k dohodě, je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby. Poskytování pečovatelské služby může uživatel ukončit kdykoliv bez udání důvodu, poskytovatel pouze v případech uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

## ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ

V případě potřeby při poskytování péče, např. dovážky obědů imobilním uživatelům apod., lze zapůjčit zaměstnancům pečovatelské služby klíče od domu. Klíč se předává na základě písemného protokolu o zapůjčení klíče. Klíče je užíváno k odemknutí bytu v dohodnutém termínu návštěvy. Klíče jsou mimo dobu používání zabezpečeny - uloženy v trezoru. Po ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby je klíč vrácen zpět uživateli, případně kdykoliv během poskytování služby na jeho žádost. Při vrácení klíče je vyhotoven a podepsán „Protokol o vrácení klíče“.

**V případě nepřítomnosti, kterou uživatel nahlásí, nesmí pracovníci vstupovat do bytu, a to ani v případě, že by s tím uživatel souhlasil (např. v době plánované nepřítomnosti uživatele dát oběd do bytu za dveře).**

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Pečovatelská služba MČ Praha 20 poskytuje službu na základě individuálních přání a potřeb a proto je individuální plánování nezbytnou součástí kvalitní sociální služby. Po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je každému uživateli koordinátorkou pečovatelské služby po dohodě určen tzv. klíčový pracovník, který se podílí na tvorbě individuálního plánu péče uživatele a ve spolupráci s ním dbá na jeho dodržování, provádí hodnocení plánu v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele. Pokud si to uživatel přeje, je možné dohodnout změnu klíčového pracovníka.

## OSOBNÍ DOKUMENTACE UŽIVATELŮ SLUŽBY

Pečovatelská služba vede o uživateli **osobní dokumentaci**. Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je Pečovatelská služba MČ Praha 20 povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat.

Pečovateľská služba MČ Praha 20 se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Vnitřní směrnicí ÚMČ Praha 20 č. 1/2012 o ochraně osobních údajů.

Do vlastní osobní dokumentace může každý uživatel nahlížet po předchozí dohodě s koordinátorkou pečovatelské služby, v kanceláři č. 202, v budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635. Na základě žádosti uživatele lze nahlédnutí umožnit i jiným způsobem dle dohody.

## **EVIDENCE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

### **Postup při evidenci provedené péče**

- Zaměstnanec pečovatelské služby, dále jen „zaměstnanec“, zapíše po provedení úkonu druh a dobu trvání úkonu do sešitu uživatele a sejme příslušný čárový kód daného úkonu.
- Sešit zůstává vždy u uživatele v domácnosti, zaměstnanec ho neodnáší sebou.
- Při zápisu do sešitu se používá stanovených názvů úkonů (nákup, pochůzka, úklid, doprovod, dovoz, atd.).
- Sazba za 1 úkon se účtuje za **velký nákup, návštěvu a dovážku oběda**.
- Sazba za 1 kg se účtuje za: **praní prádla** v prádelně pečovatelské služby.
- Ostatní úkony se účtují dle času, doba trvání úkonu se stanoví podle skutečné doby, kterou zaměstnanec činností stráví.
- Zaměstnanec zapisuje provedené úkony také do denního výkazu pečovatelky. Před odevzdáním výkazu předloží tento výkaz uživateli k odsouhlasení, uživatel potvrdí souhlas s provedenými službami svým podpisem na spodní část výkazu.

### **Postup při evidenci dodaných obědů a evidenci úkonu dovoz obědů**

- Objednávky obědů uživatelé předávají zaměstnanci, který dováží obědy. Za objednávku jídla se považuje jídelní lístek, kde jsou uvedeny druhy jídel na celý týden. V jídelním lístku uživatel zřetelně označí jídla, která si objednává. Jídelní lístky jsou zdarma předávány uživatelům vždy týden předem. Každý uživatel obdrží 2 kopie jídelních lístků. Objednaná jídla vyznačí na obou jídelních lístcích, jeden jídelní lístek odevzdává uživatel zaměstnanci pečovatelské služby a jeden jídelní lístek si uživatel ponechává pro vlastní informaci.
- Objednávky obědů se vyřizují také podle individuálních potřeb uživatelů telefonicky, jedná se zejména o přihlašování a odhlašování obědů v průběhu týdne, anebo při specifických ujednáních s konkrétními uživateli - tyto objednávky vyřizuje pracovnice, která dováží obědy, nebo koordinátorka pečovatelské služby.

## **ÚHRADA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Úhrada za poskytnuté úkony i za stravné je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady dle odst. 1 a 2 Smlouvy za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Vyúčtování péče poskytovatel provádí na základě elektronické evidence péče a písemných záznamů o poskytnuté péči, které jsou (pokud tomu nebrání objektivní důvody) před odevzdáním předloženy uživateli k odsouhlasení.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

Úhradu za služby platí uživatel způsobem dle předchozí domluvy: buď v hotovosti pověřenému pracovníkovi pečovatelské služby přímo v domácnosti uživatele, případně v kanceláři pečovatelské služby nebo bankovním převodem na účet č. 107-6787610247/0100.

Úhradu za stravu platí uživatel 1x měsíčně, a to zpětně za předchozí měsíc dle počtu odebraných obědů. Poskytovatel předloží uživateli měsíční vyúčtování do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, v němž bylo stravné poskytnuto. Vyúčtování se provádí dle konečných stavů objednaných obědů, které jsou písemně zpracovány dle jídelních lístků jednotlivých uživatelů, kde uživatelé uvedou požadovaný druh jídel a také dle následných individuálních změn (odhlášení, přihlášení jídla a podobně). Uživatel se zavazuje provést úhradu nejpozději do 15. dne po předložení vyúčtování.

Úhrada se provádí způsobem dle předchozí domluvy buď v hotovosti přímo v domácnosti uživatele pověřenému pracovníkovi pečovatelské služby, případně v kanceláři pečovatelské služby nebo bankovním převodem na účet č. 107-6787610247/0100.

V případě nesouhlasu uživatele s počtem a cenou vyúčtovaných úkonů nebo s počtem vyúčtovaných odebraných obědů, může uživatel podat ústně přímo u zaměstnance nebo písemně koordinátorce pečovatelské služby reklamaci provedeného vyúčtování. Každá reklamacie je vyřízena co nejdříve.



V odůvodněných případech je poskytována pečovatelská služba bez úhrady, a to v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - viz níže:

### **Poskytování pečovatelské služby bez úhrady**

**Bez úhrady** se pečovatelská služba poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dle § 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 (zákon č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, zákon č. 462/1919 Sb., o propůjčování míst legionářům.),
- 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 táboře 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 táboře 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.

## **POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 poskytuje služby označené jako základní a fakultativní úkony. Základní úkony jsou v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Fakultativní úkony nejsou v zákoně vyjmenovány, jsou poskytovány pouze, pokud to dovolí provozní podmínky služby a svým charakterem doplňují služby základní.

## **POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ**

- Jedná se o poskytování informací o nárocích, službách a možnostech, které vyplývají ze systému sociálního zabezpečení občana, zprostředkování konkrétní odborné pomoci a návrh praktického řešení situace člověka, který se ocitl v obtížné sociální situaci, předání kontaktů na příslušné instituce, předání formulářů žádostí a jiné.

- Základní sociální poradenství se poskytuje zdarma.

## **POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU**

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje následující konkrétní úkony:

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

Pomoc a přímé podávání stravy již připraveného a ohřátého jídla uživateli do úst.

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

Kromě pomoci s oblékáním a svlékáním oděvů i prádla lze pomoci také s oblékáním kompresních punčoch, pokud uživatel nemá na končetinách rány, vyžadující zdravotnické převazy.

### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Jedná se o přítomnost zaměstnance v domácnosti uživatele, pomoc s přemísťováním uživatele, nebo s podáváním různých předmětů, potřebných k běžné denní sebeobsluze, pomoc při orientaci v bytě a podobně.

### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.**

## **POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU**

Při poskytování tohoto úkonu je třeba zohlednit jak vůli uživatele a požadovanou míru zachování intimity, tak i bezpečnostní podmínky v bytě, zejména v koupelně uživatele.

Zaměstnanec může doporučit různé pomůcky pro koupání, které pomohou zajistit větší bezpečnost při hygieně, např. sedátka do vany, madla, protiskluzové podložky a další.

**Pokud může dle profesionálního názoru zaměstnance i přesto dojít k pádu uživatele, je třeba s uživatelem tato rizika projednat, navrhnout jejich minimalizaci - např. pomoc další osoby a podobně. Pokud ale nebude možné takto rizikovou situaci vyřešit, je zaměstnanec oprávněn tento úkon odmítnout provést.**

Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje sám.

## **POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

### **Zajištění a dovoz stravy**

Pečovatelská služba nemá k dispozici zázemí, kde by mohla tuto stravu vlastní činností zajišťovat, a proto využívá služeb externích dodavatelů. Nakupování stravy

tedy pouze zprostředkovává, vybírá zálohy, které jsou v plném rozsahu dle dodaného a objednaného jídla posílány dodavateli.

### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

- **Dovážené jídlo je určeno k přímé spotřebě. Pokud zchladne, je třeba ho ohřát až na teplotu 80 st. Celsia, tak aby došlo k regeneraci stavu a jídlo spotřebovat co nejdříve po předání.**
- Jídlonosiče zdarma zapůjčuje Pečovatelská služba Městské části Praha 20, ale při jeho zničení, nebo ztrátě je uživatel povinen zaplatit jeho náhradu – viz smlouva o výpůjčce.
- **Jídlonosiče je nutné přejímat osobně**, pouze výjimečně lze vyjednat jiný způsob předání.

### **Pomoc při přípravě a podání jídla a pití**

Tímto úkonem lze zabezpečit přípravu a ohřátí již hotového jídla, nebo pití.

### **Příprava jídla a pití**

Tímto úkonem lze zajistit uvaření nápoje nebo jednoduchého jídla v domácnosti uživatele.

### **POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI**

Nabízené úkony pomohou uživateli setrvat v jeho domácím prostředí, i když mu jeho vlastní schopnosti nedovolují zajistit si chod domácnosti vlastními silami.

Jedná se o tyto úkony:

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Tímto úkonem je míněn běžný úklid v domácnosti méně soběstačného uživatele.

### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Během tohoto úkonu je třeba monitorovat, zda uživatel nemůže lehčí domácí práce vykonat sám. Pokud ano, je třeba mu to umožnit, např. zaměstnanec může uklízet podlahu a uživatel může utírat prach atp.

Úklid se provádí pouze v místnostech, kde uživatel fakticky pobývá, v případě, že s uživatelem žijí další osoby, je možné provést, dle aktuální situace, úklid pouze v místnosti, v níž uživatel pobývá nejvíc.

Obsahem tohoto úkonu bývá nejčastěji: vysávání koberců, utírání prachu, vytírání podlahy a mytí sanitárních zařízení, vysypání odpadkového koše, přestlání postele, převlékání postele, **žehlení a praní prádla v domácnosti uživatele** a další činnosti, které přímo souvisí s údržbou domácnosti.

Mycí a úklidové prostředky si zajišťuje sám uživatel.

Pokud uživatel požaduje složitější práce, které by mohly ohrozit bezpečnost zaměstnance, zaměstnanec tento požadavek nevykoná, ale může v případě potřeby

zprostředkovat kontakty na specializované firmy- jedná se zejména o mytí oken, úklid ve výškách, výměnu žárovek, mytí lustrů atd. - viz níže.

Pokud uživatel potřebuje takový úklid, kde je třeba používat elektrospotřebiče, posoudí zaměstnanec, zda stav elektrospotřebičů není špatný natolik, že by hrozilo ohrožení na zdraví či na životě při práci s ním (například starý vysavač). Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování**

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Pokud zaměstnanec není schopen bezpečně vykonat některé práce, viz výše, pomůže zajistit uživateli kontakty na specializované firmy, případně tuto službu dle přání uživatele zprostředkuje, nabídne možnost zajistit přítomnost zaměstnance, aby po dobu provádění těchto prací např. pomohl s drobnějšími pracemi.

### **Donáška vody**

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Dle požadavku uživatele.

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

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Pro údržbu topných zařízení pomohou zaměstnanci pečovatelské služby zajistit pomoc u odborných firem na náklady uživatele.

### **Běžné nákupy a pochůzky**

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Tento úkon znamená pomoc při zajištění nákupu potravin těm uživatelům, kteří si sami z důvodu snížené soběstačnosti nezvládnou zajistit nákup vlastními silami. Jedná se o běžný nákup pro vlastní potřebu do hmotnosti cca 5kg, např. základní potraviny, ovoce, zeleninu, maso, uzeninu, hygienické a úklidové prostředky.

Uživatel má před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit, případně mu zaměstnanec pomůže seznam sepsat. Seznam zaměstnanec převezme s přiměřenou finanční částkou. Zaměstnanec převzetí částky, včetně její výše zapíše do sešitu u uživatele. Při převzetí seznamu zaměstnanec projedná a odsouhlasí položky uvedené na seznamu společně s uživatelem. Po nákupu zaměstnanec předá nákup uživateli, nákup vyúčtuje, všechny nakoupené položky doloží účtenkou a vrátí

zbytek finančních prostředků uživateli. Vyúčtování také zapíše do sešitu uživatele. 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. Nákup se většinou provádí v těchto obchodech v Praze 9 - Horních Počernicích: Albert, Řeznictví na Kopečku, Penny.

### **Pochůzkami se rozumí:**

Vyzvednutí receptu od lékaře, 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**

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Při využití úkonu velký nákup lze využít možnost dovozu nákupu automobilem pečovatelské služby, přičemž čas strávený nákupem se neuvádí, velký nákup je účtován jako 1 úkon. Velký nákup, je zpravidla týdenní nákup těžší než 5 kg, nákup ošacení, nákup stolních vod atd.

### **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**

#### **Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Praní a žehlení prádla pro uživatele pečovatelské služby se provádí v prádelně Pečovatelské služby Městské části Praha 20. Tento úkon se účtuje sazbou za 1 kg vypraného a vyžehleného prádla.

Špinavé prádlo se vyzvedává u uživatele na základě jeho individuální potřeby prostřednictvím zaměstnance, který u uživatele provádí péči, případně objednáním služby u koordinátorky pečovatelské služby. Na přání uživatele sepíše zaměstnanec seznam předaného prádla.

Hmotnost prádla je uvedena na platebních dokladech v měsíčním vyúčtování pečovatelské služby.

Prací prášky zajišťuje pečovatelská služba.

Po vyprání je prádlo uloženo do čistého obalu a vráceno uživateli.

**Pokud si uživatel přeje pomoci s vypráním, pověšením a vyžehlením prádla u sebe doma, pak je tento úkon účtován sazbou za 1 hodinu jako úklid.**

## **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

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**

Cílem úkonu je poskytnout uživateli možnost jít s doprovodem zaměstnance **do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**. Využívá se tehdy, pokud si uživatel netroufne sám bez podpory jít ven z bytu. Úkon zamezuje možné izolaci uživatele a jeho závislosti na sociální službě. Úkon umožňuje udržení pocitu sounáležitosti s okolím, aktivní pohyb a podporu individuálních vztahů a kontaktů uživatele.

## **FAKULTATIVNÍ SLUŽBY**

Fakultativní služby jsou nenárokové a jsou poskytovány po dohodě dle technických a personálních možností pečovatelské služby.

**Pečovatelská služba nabízí tyto fakultativní služby:**

- Přeprava uživatele vozem provozovaným poskytovatelem
- Návštěva, dohled
- Doprovod dospělých osob na procházky, do obchodů a podobně

**Přeprava uživatele vozem provozovaným poskytovatelem**

**Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

Tato služba může být poskytována pouze po dohodě dle technických a personálních možností pečovatelské služby.

Uživatel hradí:

- 1x nástupní taxu do automobilu,
- počet ujetých km dle aktuálního sazebníku úkonů pečovatelské služby,
- doprovod prováděný zaměstnancem.

Dobu doprovodu zaznamená zaměstnanec do sešitu v domácnosti uživatele, počet ujetých kilometrů zaznamená řidič do Formuláře jízd a pečovatelka do sešitu uživatele.

**Návštěva, dohled**

Cílem úkonu je poskytnout méně soběstačnému uživateli kontakt se společenským prostředím, a to i v případě, že mu např. jeho osobní situace nedovoluje vycházet z domu. Úkonem lze podpořit pocit plnohodnotného života i zájem o veřejné dění.

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

## **Doprovod dospělých osob na procházky, do obchodů a podobně**

Cílem úkonu je poskytnout uživateli možnost jít s doprovodem zaměstnance pečovatelské služby na procházku. Využívá se tehdy, pokud si uživatel netroufne sám bez podpory jít ven z bytu. Úkon zamezuje možné izolaci uživatele a jeho závislosti na sociální službě. Zároveň umožňuje udržení pocitu sounáležitosti s okolím, aktivní pohyb a podporu individuálních vztahů a kontaktů uživatele.

## **DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ**

Nouzové a havarijní události se stávají jen zřídka a většinou se jim nedá zcela zabránit. Pečovatelská služba se snaží definovat možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Při jejich definování vycházejí zaměstnanci pečovatelské služby z praxe, z informací od uživatelů a z potřeb a schopností cílové skupiny.

### **Uživatel neotevívá 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, protože například sám nevychází, bude zaměstnanec pečovatelské služby postupovat takto:

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

- Zaměstnanec tento klíč použije, umožňuje-li to situace za přítomnosti nezávislé osoby a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci.
- Pokud je uživatel v bytě a potřebuje pomoc, např. z důvodu pádu nebo zdravotní indispozice, zabezpečí tuto pomoc.
- Pokud zjistí, že uživatel v bytě není, byt okamžitě uzamkne a pokusí se dotazem u kontaktních osob, sousedů, příbuzných či ošetřujícího lékaře zjistit o uživateli další informace.

#### **Nemá-li pečovatelská služba rezervní klíč od bytu k dispozici:**

- Zaměstnanec se pokusí kontaktovat uživatele prostřednictvím telefonu, případně bude kontaktovat osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní, provede dotaz u sousedů, příbuzných, známých, a bude se snažit získat informace od ošetřujícího lékaře nebo v nejbližších léčebných zařízeních.
- Pokud nebude mít úspěch, kontaktuje linku 155, případně nemocnice, které jsou spádové pro náš region a pokusí se zjistit, zda zde uživatel nebyl hospitalizován.
- Pokud se zaměstnanci pečovatelské služby nepodaří získat o uživateli žádné informace, domluví se s kontaktní osobou na otevření bytu za její přítomnosti.
- **Nepodaří-li se domluvit s kontaktní osobou ani s příbuznými uživatele, informuje koordinátorku služby a kontaktuje Integrovaný záchranný systém**

**(IZS). IZS se kontaktuje na tísňových telefonních linkách např. 155, kde je třeba vysvětlit situaci a operátor linky zajistí všechny potřebné záchranné složky (lékař, hasiči, policie). IZS zajistí vstup do bytu uživatele i následné úkony.**

### **Uživatel neotevívá a po otevření bytu není doma**

**Pokud při pátrání po uživateli, který neotevívá, zaměstnanec pečovatelské služby přistoupil ke kontaktování IZS a poté bylo zjištěno, že uživatel služby nebyl doma, postupuje se takto:**

- Poskytovatel musí byt znovu uzavřít, zajistí tedy výměnu zámku.
- Nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že „Městská část Praha 20 nechala z důvodu obav o zdraví a život uživatele otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese...“. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo koordinátorky pečovatelské služby, případně vedoucí odboru.

**Pokud zaměstnanec odemkne vypůjčeným klíčem byt a zjistí, že uživatel není doma, postupuje se takto:**

- Byt neprodleně opustí a uzamkne. Buď sám zaměstnanec, pokud má k dispozici potřebné informace, nebo prostřednictvím koordinátorky pečovatelské služby kontaktuje uživatele na jeho telefon a pokusí se zjistit, zda někam neodešel, nebyl odvezen rodinou, ZZS apod.
- Po zjištění, že uživatel není v databázi osob, kterým poskytla první pomoc rychlá záchranná služba, kontaktuje nemocnice, které jsou spádové pro náš region a pokusí se zjistit, zda zde uživatel nebyl hospitalizován.
- Pokud ani v jedné z nemocnic uživatel není, kontaktuje zaměstnanec koordinátorku pečovatelské služby, která kontaktuje Policii ČR. Zde vysvětlí celou situaci a požádá o spolupráci při pátrání po uživateli.

### **Použití klíčů za mimořádných okolností**

- Uživatel je s klíčovým pracovníkem dohodnutý prostřednictvím Individuálního plánu, za jakých okolností bude pečovatelka používat klíč od vstupu do obydlí – zda v případě pravidelné péče, nebo pouze v případě nouzových situací (např. když uživatel neotevívá, přestože byli dohodnuti na schůzce).
- Jestliže zaměstnanec používá klíč z důvodu nouzové situace, vstoupí do bytu, pokud to situace dovolí, 3 osoby – jedna z nich by měla být nezávislá osoba, například soused.



## **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 krizový zdravotní stav uživatele, poskytne mu zaměstnanec první pomoc a zároveň zavolá na telefonické číslo 155 nebo 112 a vyčká u uživatele do příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu uživatele.
- Pokud je uživatel odvážen k ošetření či hospitalizaci, 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. Pokud se klíč nepodaří předat, bude obálka opatřena razítkem, datem a podpisem koordinátorky služby a bude uložena do trezoru OSVŠ do doby, nežli se o klíč přihlásí uživatel, nebo kontaktní osoba.

## **Uživatel je neplánovaně hospitalizován**

- Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí např. telefonicky poskytovateli - klíčovému pracovníkovi, koordinátorce služby, vedoucí OSVŠ, že byl hospitalizován. Tímto oznámením přeruší po dobu hospitalizace plnění vycházející ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a Individuálního plánu.
- Pokud není uživatel schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.
- Při hospitalizaci uživatel ve vlastním zájmu oznámí ošetřujícímu lékaři, že je mu poskytována pečovatelská služba a požádá ho, aby poskytovatele včas před propuštěním informoval.

## **Zranění uživatele v souvislosti s poskytováním služby**

- Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí zaměstnanec neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře nebo záchrannou zdravotní službu (ZZS).
- Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice, aby uživatele preventivně prohlédl lékař a provedl zápis o události.
- Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede zaměstnanec neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události do standardizovaného záznamu.

## **Podezření na domácí násilí vůči uživateli**

- Zaměstnanec pečovatelské služby, který má podezření na domácí násilí vůči uživateli, je povinen neprodleně informovat koordinátorku pečovatelské

služby. Koordinátorka provede se sociální pracovníci sociální šetření v domácnosti uživatele, u kterého je podezření, že je týrán.

- V rámci šetření jsou uživateli nabídnuty možnosti řešení jeho situace, včetně možnosti vše ohlásit Policii ČR. Pokud se uživatel rozhodne situaci řešit, je mu nabídnuta součinnost zaměstnanců pečovatelské služby. V případě, že se podezření na domácí násilí prokáže, je informována Policie ČR (tel.: 158).
- V případě, že podezření na domácí násilí trvá, ale uživatel týrání nepřiznává a ani se neprokáže, jsou mu poskytnuty informace o zákonných možnostech jeho ochrany a předány kontakty na Policii ČR a organizace pomáhající obětem domácího násilí. Zaměstnanec pečovatelské služby situaci průběžně monitoruje a uživatele vede k obraně vlastních práv.

### **Kontakt s agresivním uživatelem**

- Zaměstnanec pečovatelské služby se může setkat s agresí ze strany uživatele vůči své osobě. Pokud k takové situaci dojde, agresivní osobu se pokusí zklidnit. Pokud se toto nepodaří a projevy agrese nebo autoagrese dosáhnou takové úrovně, že osoba vážně ohrožuje své okolí nebo vlastní osobu zavolá zaměstnanec záchrannou zdravotní službu a zároveň Policii ČR a požádá o součinnost.
- Pokud se jedná o agresi při poskytování služby, zaměstnanec úkon neprovede, opustí byt, zapíše situaci do denních záznamů a informuje o situaci vedoucí Odboru sociálních věcí a školství.

### **Poškození majetku uživatele**

- Při poškození majetku uživatele zaměstnancem pečovatelské služby, sepíše zaměstnanec záznam o průběhu a vzniku škody, který uživatel i zaměstnanec podepíše. O řešení situace bude uživatel průběžně informován.

### **Postup při ohrožení zaměstnance domácím zvířetem uživatele**

- Uživatel je povinen umožnit zaměstnanci bezpečné provedení úkonu, jinak není možné úkon provést.
- Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění domácím zvířetem, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, která dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

Aktualizace schválena RMČ dne 20. 6. 2017 usnesením č. RMC/90/4/0981/17