



# Pravidla poskytování pečovatelské služby Městská část Praha 20

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 23.7.2019, č.j. MHMP 1473673/2019.

## **Kontaktní telefony:**

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

## **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Tato pravidla jsou předána uživateli při podpisu smlouvy o poskytování pečovatelské služby, ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby je uvedeno, že uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že obdržel Pravidla poskytování pečovatelské služby,

že porozuměl jejich obsahu a zavazuje se k jejich dodržování.

Tato pravidla upravují vztahy - vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem pečovatelské služby – Městskou částí Praha 20 a uživateli pečovatelské služby tak, aby byla zajištěna co nejvyšší kvalita služby a také její bezproblémový průběh.

Tato pravidla nemohou obsáhnout všechny podrobné pracovní postupy k jednotlivým popsaným činnostem v pečovatelské službě ani všechny havarijní situace, které by mohly v pečovatelské službě vzniknout. Podrobné pracovní postupy a další konkrétní havarijní situace jsou popsány v souborech metodických pokynů pro zaměstnance pečovatelské služby. Pokud uživatel projeví zájem, umožní mu zaměstnanec pečovatelské služby do těchto pokynů nahlédnout.

### **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, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu 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, nebo v jeho sociálním prostředí.

### **CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Cílem služby je poskytovat pečovatelskou službu na základě individuálních potřeb uživatele tak, aby uživatel mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí.

Kritéria hodnocení naplňování cíle:

- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do pobytového zařízení 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, předcházet situacím, 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 osoby se zdravotním postižením, senioři a rodiny s dítětem/děťmi.

## **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. V případě nutných pochůzek a doprovodů také mimo MČ Praha 20.

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 principy poskytování služby:

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

## **PRÁVA UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

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

- na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců 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,
- seznámit se s celým zněním metodik pro provádění jednotlivých úkonů a metodik pro nouzové a havarijní situace,
- na odstoupení od Smlouvy o poskytování pečovatelské služby bez uvedení důvodu.

### **POVINNOSTI UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

#### **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.

### **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Přijímat podněty, připomínky a stížnosti může za *Pečovatelskou službu MČ Praha 20* starostka 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 osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.**

#### **Písemně:**

- 1) zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad městské části Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice
- 2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

#### **Telefonicky:**

- 1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství - telefon 271 071 640, 604 554 194
- 2) koordinátorka pečovatelské služby - telefon 271 071 799, 724 829 333

### **Osobně:**

- 1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, kancelář č. 204, Jívanská 635
- 2) koordinátorka pečovatelské služby, kancelář č. 202, Jívanská 635
- 3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

### **Elektronicky:**

- 1) [Monika\\_Brzkovska@pocernice.cz](mailto:Monika_Brzkovska@pocernice.cz),
- 2) [Olga\\_Svrculova@pocernice.cz](mailto:Olga_Svrculova@pocernice.cz)
- 3) [urad@pocernice.cz](mailto:urad@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 nutné, 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, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce OSVŠ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, a to po dobu 15 dní od vyřízení stížnosti.**

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro písemné vyřízení 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).

### **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.

**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 Městské části 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.

### **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 Městské části Praha 20 povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele za účelem a v rozsahu nezbytném pro poskytování Pečovatelské služby. Při zpracování těchto osobních údajů postupuje Poskytovatel v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení GDPR“). Rozsah a další podrobnosti ohledně postupu zpracování osobních údajů Uživatele Poskytovatelem a jejich práv v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny v Informačním memorandu o zpracování osobních údajů dle článku 13 a 14 Nařízení GDPR, které je dostupné na adrese <https://www.pocernice.cz/urad/gdpr/>.

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 u uživatele v domácnosti, zaměstnanec ho neodnáší sebou.
- Sazba za 1 úkon se účtuje za **velký nákup a dovážku oběda**.
- Sazba za 1 kg se účtuje za úkon **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 pracovníci, která dováží obědy. Za objednávku jídla se považuje jídelní lístek, kde jsou uvedeny druhy jídel na



celý týden. 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, zejména 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 je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

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

### **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 (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.

## **PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ PÉČE**

### **Přihlašování a odhlašování dovozu obědů**

1. Obědy si uživatel objednává týden dopředu dle obdrženého jídelního lístku. Zrušit objednávku obědů může uživatel minimálně 2 dny předem u koordinátorky pečovatelské služby.
2. Odhlášení obědů může uživatel provést **telefonicky u koordinátorky - telefon 724 829 333** nebo osobně u pečovatelky při rozvozu obědů nejpozději **2 dny předem. Pokud tak neučiní, je povinen oběd uhradit.**
3. Pokud se zaměstnancům pečovatelské služby nepodaří oběd uživateli osobně předat (uživatel neotevírá, prokazatelně není doma a podobně) a není dohodnutý jiný postup – viz řešení nouzových situací, **bude oběd odvezen do budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, kde bude po 14.00 hodině z hygienických důvodů zlikvidován. V tomto případě bude muset uživatel oběd uhradit.**

### **Přihlašování a odhlašování terénní péče**

1. Přihlašování péče probíhá dle individuálního plánu uživatele a to buď bez přihlašování, pravidelně, anebo na základě objednání u koordinátorky pečovatelské služby.
2. **Odhlášení terénní péče lze provést telefonicky u koordinátorky - telefon 724 829 333, a to alespoň 2 dny předem. Pokud uživatel terénní péči neodhlásí a pečovatelka k němu půjde zbytečně, bude mu účtován úkon pochůzka ve výši 15 minut. Stejný postup je v případě, že pečovatelka k uživateli přijde a on jí sdělí, že nepotřebujete provést žádný úkon.**
3. V případě hospitalizace, nebo pobytu mimo domov z jiného důvodu v době poskytování péče, je proto nutné **vždy službu odhlásit. Pečovatelkou službu nesmí místo uživatele využívat jiná osoba!**

## **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.

## **ZÁKLADNÍ SLUŽBY**

### **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 a další.

### **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, který se nemůže dobře sám pohybovat a potřebuje pomoc například s přemísťováním, nebo s podáváním různých předmětů, potřebných k běžné denní sebeobsluze, s orientací v bytě a podobně. Tento úkon se poskytuje vždy podle aktuální potřeby a přání uživatele.

➤ **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Jedná se o pomoc při přesunu imobilního uživatele na vozík a zpět. Vždy je nutné zvažovat bezpečnostní podmínky v bytě.

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

➤ **Pomoc při osobní hygieně**

- Pomoc lze poskytovat různými způsoby, a to jako pomoc při sprchování, pomoc při koupání, nebo mytí na lůžku, pokud například osoba nezvládne vstát a dojít do koupelny, anebo pokud prostředí není pro koupání, nebo sprchování dostatečně bezpečné.
- **V případě potřeby poskytování hygieny na lůžku je nutné, aby uživatel zajistil polohovací postel, tak aby se tento úkon mohl kvalitně poskytovat.**
- Pokud může dle profesionálního názoru zaměstnance 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.

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

Tímto úkonem se rozumí pomoc při umývání, vysoušení, případně natočení vlasů, základní péči o nehty a podobně. Z důvodu možného ohrožení zdraví uživatele odbornou péčí o nehty (pedikúra) pečovatelská služba neprovádí.

#### ▪ **Pomoc při použití WC**

Při poskytování tohoto úkonu pracovník pomůže uživateli se přemístit na toaletu, případně podá mísu a podobně.

### **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.

- **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.
- Jídlonosiče jsou označeny číslem a trvale přiděleny jednomu uživateli. **Každý uživatel si sám musí udržovat jídlonosiče v čistém stavu.**

- **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.

### **Pečovatelská služba nenahrazuje úklidové služby komerčního typu.**

Jedná se o tyto úkony:

- **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Tímto úkonem je míněno například přestlání postele, převlékání postele, žehlení a praní prádla v domácnosti uživatele, vysypání odpadkového koše a další. Pokud uživatel byt neobývá sám, ale například s rodinným příslušníkem, pečovatelská služba úklid nezajišťuje. Mycí a úklidové prostředky si zajišťuje sám uživatel.

- Pokud uživatel požaduje rozsáhlejší práce, jako například zajištění úklidu celého bytu, úklidu více pokojů, nebo úklidu dlouho neudržovaných prostor zprostředkuje zaměstnanec kontakty na specializované firmy. Pokud si to uživatel bude přát, lze dojednat přítomnost pracovníků v době úklidu specializovanou firmou.
- Pokud uživatel požaduje práce, které by mohly ohrozit bezpečnost zaměstnance, zaměstnanec tento požadavek nevykoná, ale může v případě potřeby, zprostředkovat opět 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 životě při práci s ním (například starý vysavač). Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění, tento úkon nevykoná, 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**

Zaměstnanec pomůže zajistit uživateli kontakty na specializované firmy, případně

tuto službu dle přání uživatele zprostředkuje.

- **Donáška vody**

Dle požadavku uživatele.

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

Zaměstnanec pomůže zajistit uživateli kontakty na specializované firmy, případně tuto službu dle přání uživatele zprostředkuje.

- **Běžné nákupy a pochůzky**

**Běžný nákup** 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... a podobně.

**Pochůzka** znamená například o vyzvednutí receptu od lékaře, vyzvednutí léků z lékárny a donáška léků do bytu uživatele...a podobně.

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

- 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. 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.
- **Pokud si to uživatel přeje, lze tento úkon zajistit i jako doprovod uživatele na nákup a zpět.**
- 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.
- **Služba nenahrazuje komerční služby, pokud je uživatel schopen zajistit si komerční službu, je tato služba upřednostněna.**

- **Pochůzky**

Uživatel si pochůzku objednává většinou předem, a to většinou telefonicky buď u pracovníka v sociálních službách, nebo u koordinátorky pečovatelské služby.

- Uživatel před zahájením pochůzky seznámí zaměstnance s tím, co si přeje zařídit a pokud je to třeba, předá mu hotovost.
- Zaměstnanec převzetí částky, včetně její výše zapíše do sešitu u uživatele.
- Po provedení pochůzky zaměstnanec předá informace o vyřízení uživateli, případnou finanční hotovost vyúčtuje a vyúčtování také zapíše do sešitu uživatele.
- **Velký nákup**

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.

**Služba nenahrazuje komerční služby, pokud je uživatel schopen zajistit si komerční službu, je tato služba upřednostněna.**

- **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.
- **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.**
- Špinavé prádlo se vyzvedává u uživatele na základě jeho individuální potřeby prostřednictvím zaměstnance, který u uživatele provádí péči, případně objednaním 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.

**ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

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

Cílem úkonu je poskytnout pomoc a podporu rodině s dětmi tak, že zaměstnanec pečovatelské služby doprovodí dítě do školy, školského zařízení a k lékaři.

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

Úkon doprovázení dospělých znamená zejména zajištění doprovodu uživatele dle jeho osobní potřeby k lékaři, na úřady, do banky, na poštu atd., pokud nepříznivá sociální situace uživateli nedovoluje, aby tyto úkony zvládl zcela sám.

## **FAKULTATIVNÍ SLUŽBY**

Fakultativní služby jsou nenárokové a jsou poskytovány většinou po dohodě dle technických a personálních možností pečovatelské služby. Bez využívání základních služeb nelze samostatně fakultativní služby neposkytujeme.

**Pečovatelská služba nabízí tyto fakultativní služby:**

### **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 také poskytnutí společnosti na dobu, kdy je mimo domov osoba, která o uživatele pečuje. V případě poskytování tohoto úkonu rodině s dětmi, se jedná o zajištění společnosti a bezpečného prostředí pro dobu, kdy je dítě samo doma.

### **Doprovod dospělých osob na procházky a podobně**

Cílem úkonu je poskytnout uživateli možnost jít s doprovodem zaměstnance 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. Úkon 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 zřídka a většinou se jim nedá zcela zabránit. Proto se pečovatelská služba 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 pečovatele - týká se pouze případů, kdy pečovatelka nepoužívá klíč od bytu uživatele při poskytování péče**

V případě, že uživatel pečovatele 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, případně se bude snažit získat informace od ošetřujícího lékaře nebo v nejbližších léčebných zařízeních.
- Pokud nebude mít úspěch, kontaktuje linku 155, případně nemocnice, které jsou spádové pro 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 (dále jen „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 neotvírá a po otevření bytu není doma**

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

- Poskytovatel musí být znovu zabezpečit, 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 zodpovědného pracovníka.

**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 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 domluvený (v Individuálním plánu) za jakých okolností bude pečovatelka používat klíč od vstupu do obydlí – buď v případě pravidelné péče, nebo pouze v případě nouzových situací (např. když uživatel neotvírá, přestože byli dohodnuti na schůzce).
- Jestliže používá klíč z důvodu nouzové situace, vstoupí do bytu pokud možno 3 osoby – jedna z nich by měl 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 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 neplánovně hospitalizován**

- Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, koordinátorce služby, vedoucí odboru), že byl hospitalizován a přeruší tím na 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 tuto skutečnost 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.

### **Pád uživatele - uživatel upadl a sám nemůže vstát**

- 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 příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu uživatele.
- Pokud uživatel uvádí, že je v pořádku, ale pouze nemůže vstát, je třeba, aby zaměstnanec zhodnotil, zda bez rizika poškození uživatele a vlastního zdraví sám zvládne uživateli pomoc na nohy. Dle vlastního uvážení pak zavolá buď lékařskou pomoc (podezření na zlomeninu a podobně), nebo Městskou policii, jejíž příslušníci pomohou uživateli vstát.

### **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 ZZS (záchranná zdravotní služba).

- 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.

### **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 pracovník zklidnit. Pokud se zaměstnanci nepodaří osobu zklidnit, 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.

### **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, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace dne 10. 10. 2019 usnesením RMČ č. RMC/37/13/0708/19.