



PRA	HA
PRA	GUE
PRA	GA
PRA	G

Pravidla poskytování Pečovatelské služby Městská část Praha 20

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

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 je uvedeno, že uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že obdržel Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen Pravidla), že porozuměl jejich obsahu a zavazuje se k jejich dodržování.

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.

Pravidla nemohou obsáhnout všechny podrobné pracovní postupy k jednotlivým popsáním 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.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Nepříznivá sociální situace vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení, kdy osoba nezvládne samostatně řešit běžné životní potřeby, nebo situace a zachovat si běžné životní návyky, a zároveň nemá zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní, tj. vlastní dovednosti a schopnosti, nebo vnější, tj. rodina, přátelé, veřejně dostupné zdroje, případně oboje.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejdéle oddálit.

- Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

CÍLOVÉ SKUPINY UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelskou službu poskytujeme osobám, nebo rodinám s dětmi, které z důvodu věku, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhých osob, ale zároveň chtějí žít i nadále ve svých domovech. Jsou to:

- Dospělí (18-64 let) a senioři (od 65 let), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Rodiny s dítětem/děti (do 18 let věku dítěte), tj. rodič (rodiče), nebo dítě (děti) se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

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 je možné poskytovat službu také mimo MČ Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 18.00 hod., o víkendech od 7.30 do 16.00 hod.

V případě potřeby poskytnout péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- **Respektujeme jedinečnost každého uživatele a poskytujeme služby bez diskriminace.**
K uživateli přistupujeme s respektem k jeho osobnosti, důstojnosti, jeho způsobu života, k příslušnosti k sociální skupině a s respektem k rozhodování uživatele o způsobech řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- **Nevytváříme závislost uživatele na službě.**
Vedeme uživatele k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů při řešení této nepříznivé sociální situace.
- **Služby nastavujeme individuálně a pružně se přizpůsobujeme měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů.**

S každým uživatelem nastavujeme individuální míru péče, pomoci a podpory na základě zjištěných potřeb, možností a cílů uživatele, dle nastavených pravidel hodnotíme spolu s ním způsob poskytování služby a naplňování osobních cílů a dle zjištěných skutečností upravujeme individuální míru péče, pomoci a podpory tak, aby odpovídala nepříznivé sociální situaci uživatele.

- **Poskytujeme služby na odborné úrovni.**

Všichni zaměstnanci splňují požadované kvalifikační požadavky, pravidelně se vzdělávají a naplňují standardy pečovatelské služby.

KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Maximální okamžitá kapacita služby je stanovena takto:

všední dny 7.30 – 16.00 hod. – 6 uživatelů

všední dny od 16.00-18.00 hod. – 1 uživatel

víkendy 7.30 – 16.00 – 1 uživatel

PŘÍPADY, KDY PEČOVATELSKOU SLUŽBU NELZE POSKYTNOUT

- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí pečovatelské služby, byla vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY

Uživatel pečovatelské služby má zejména tato právo:

- na ochranu vlastní důstojnosti při poskytování pečovatelské služby,
- na kvalitní poskytování pečovatelské služby,
- 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 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 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 stížnosti může za Pečovatelskou službu MČ Praha 20 starosta MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, koordinátorka pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

Stížnosti je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 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:

Monika_Brzkovska@pocernice.cz

Olga_Svrulova@pocernice.cz

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.

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

Veřejný ochránce 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.

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, Jivanská 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 (zákon č. 255/1946, zákon 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 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 táborem 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 neotevívá, 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

Pečovatelká 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 různým 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 určené 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.
- Jídlo 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 a jeho podání.

➤ **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. 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, nevládnou 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.

Doprovod dospělých osob na procházky a podobně

Cílem úkonu je poskytnout uživateli možnost jít s doprovodem zaměstnance na procházku.

DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ

V Pravidlech uvádíme pouze výběr některých situací, celý zpracovaný dokument je možné si vyžádat k nahlédnutí.

Uživatel neotevívá v domluveném čase pečovatelce – týká se pouze případů, kdy pečovatelka nepoužívá klíč od bytu uživatele při poskytování péče.

- Zaměstnanec se pokusí kontaktovat uživatele prostřednictvím telefonu, případně bude kontaktovat osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní.
- Pokud nebude mít úspěch, kontaktuje linku 155, vysvětlí operátorce situaci a požádá o informaci, zda uživatele rychlá záchranná služba neodvezla do nemocnice, pokud zjistí, že uživatel není v databázi osob, kterým poskytla první pomoc záchranná zdravotní služba (dále jen „ZZS“), kontaktuje nemocnice, které jsou spádové pro region a pokusí se zjistit, zda 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 zaměstnanci 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 neotevívá v domluveném čase pečovatelce, byt byl otevřen ve spolupráci s IZS a bylo zjištěno, že uživatel není doma

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

- poskytovatel musí byt znovu zajistit, 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.

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.
- Informuje o této skutečnosti sociálního pracovníka, nebo koordinátorku pečovatelské služby.
- Pokud je uživatel odvážen záchrannou službou 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.
- **Vždy ale opouští pracovník pečovatelské služby byt uživatele společně se záchranáři.**

Uživatel je nečekaně hospitalizován

- Při hospitalizaci, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí uživatel poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, koordinátorce služby, vedoucí OSVŠ), 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 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.

Pád uživatele – uživatel upadl a sám nemůže vstát

- Je-li uživatel v bezvědomí nebo jedná-li se o krizový zdravotní stav uživatele, poskytnete 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.
- Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede zaměstnanec neprodleně, ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešil zaměstnanec, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním bezvýhradně souhlasí.

Poškození majetku uživatele

- Při poškození majetku uživatele zaměstnancem pečovatelské služby, sepiše zaměstnanec záznam o průběhu a vzniku škody, pokud je to možné zhotoví fotodokumentaci škody, poté záznam o škodě uživatel i zaměstnanec podepíše.
- Záznam bude neprodleně předán vedoucí OSVŠ, která zajistí ve spolupráci s Odborem ekonomickým řešení škodní události s příslušnou pojišťovnou. O řešení situace bude uživatel průběžně informován.

Poskytování pečovatelské služby v době virové pandemie

Zaměstnanci se řídí aktuálními Mimořádnými opatření vlády ČR a aktualizovanými Pracovními postupy pro poskytování pečovatelské služby v době nouzového stavu a pandemie.

Uživatelé jsou vždy v případě změn v poskytování pečovatelské služby z důvodu pandemických virových nákaz v dostatečném předstihu informováni.

Uživateli je diagnostikována infekční choroba, nebo se uživatel ocitne v domácí karanténě kvůli rizikovému setkání s osobou s epidemiologickým onemocněním.

- Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že bude žadateli nebo uživateli pečovatelské služby diagnostikována infekční choroba, nebo se uživatel ocitne v domácí karanténě kvůli rizikovému setkání s osobou s epidemiologickým onemocněním.
- Žadatel, nebo uživatel v tomto případě neprodleně informuje o nákaze nebo karanténě zaměstnance pečovatelské služby, protože jen včasná informace o nákaze nebo karanténě, zabrání přenosu nákazy na pracovníky pečovatelské služby a na další uživatele.

Postup při ohrožení zaměstnance domácím zvířetem

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

Zvýšená nemocnost zaměstnanců pečovatelské služby

- Nelze-li z důvodu zvýšené nemocnosti 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, např. **úklid domácnosti**. O odkladu jsou uživatelé neprodleně informováni. Vždy je nutné zabezpečit zajištění stravy (dovoz obědů, nákupy) a pochůzky (zejména zajištění léků).

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, 2. aktualizace dne 12. 6. 2020 usnesením RMČ č. RMC/64/37/1220/20, 3. aktualizace schválena dne 30. 8. 2021 Usnesením č. RMC/114/2/2042/21.