



Projekt je realizován s finanční podporou hl. m. Prahy

Pravidla poskytování pečovatelské služby

- Poskytovatel: Městská část Praha 20
- Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9
- Statutární zástupce: Starosta městské části Praha 20

Kontaktní telefony:

- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví: **271 071 642**
- sociální pracovnice pečovatelské služby: **271 071 799, 724 829 333**

I.

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. Podrobné pracovní postupy a další konkrétní nouzové a 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.

II.

Veřejný závazek pečovatelské služby

Poslání pečovatelské služby

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, veřejné 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/děťmi (od 1 roku 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.

III.

Práva a povinnosti uživatele pečovatelské služby

Uživatel pečovatelské služby má zejména tato práva:

- 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 zaměstnance,
- 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.

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,
- službu včas informovat, pokud v dohodnutém čase nebude doma nebo péči nebude potřebovat,
- 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 osobám.

IV.

Informace o možnosti, jak podat stížnost na poskytování pečovatelské služby

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.

Na co lze podat stížnost

Stížnost lze podat zejména na:

- kvalitu poskytované pečovatelské služby,
- porušování práv uživatelů,
- nevhodné nebo neprofesionální chování zaměstnanců,
- způsob jednání zaměstnanců,
- nedodržování sjednaného rozsahu služby,
- porušení důstojnosti nebo soukromí,
- diskriminační jednání,
- porušení povinností poskytovatele sociálních služeb,
- jiné skutečnosti související s poskytováním služby.

Co uvést pro důkladné vyřízení do textu stížnosti:

- 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.

Kdo může podat stížnost

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nebo jiná osoba, kterou uživatel zmocnil k podání stížnosti,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,
- g) další osoby, které zde nejsou uvedeny,
- h) stížnost lze podat také anonymně, i anonymní stížnost je zaevidována a prošetřena, pokud obsahuje skutečnosti umožňující její prověření. (dále jen „stěžovatel“)

Do kdy podat stížnost

Stížnost lze podat do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, pokud stížnost obsahuje závažné skutečnosti, které ovlivňují kvalitu poskytované služby, práva klientů lze podat i po roční lhůtě.

Komu podat stížnost

- a) stížnost se podává tomu poskytovateli, proti kterému směřuje,
- b) podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba a již se stížnost týká na újmu,
- c) přijímat stížnosti může za Pečovatelskou službu MČ Praha 20
 - starosta MČ Praha 20,

- tajemník Úřadu MČ Praha 20,
- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví,
- sociální zaměstnanec pečovatelské služby,
- pracovníci v sociálních službách.

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

Písemně jako dopis:

zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad Městská část Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice

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

Telefonicky:

- starosta MČ Praha 20 – telefon 271 071 680
- tajemník ÚMČ Praha 20 – telefon 271 071 790
- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví – telefon 271 071 711, 271 071 642
- sociální zaměstnanec pečovatelské služby – telefon: 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

- starosta MČ Praha 20 - Jívanská 647/10, Praha 20 Horní Počernice
- tajemník ÚMČ Praha 20- Jívanská 647/10, Praha 20 Horní Počernice
- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kancelář č. 204, Jívanská 635, Praha 20 Horní Počernice
- sociální zaměstnanec pečovatelské služby, kancelář č. 209, Jívanská 635, Praha 20 Horní Počernice
- jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

email: urad@pocernice.cz

datová schránka: seibq29

Vyřizování stížností

Každá stížnost je posuzována objektivně, nestranně a individuálně. Zásadou je, že

osoba, proti které stížnost směřuje, neprovádí její šetření.

Lhůta pro vyřízení a vyrozumění stěžovatele

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího přijetí. Nelze-li tuto lhůtu dodržet z důvodu složitosti případu, je stěžovatel před jejím uplynutím písemně informován o důvodu prodloužení a předpokládaném termínu vyřízení.

Stěžovatel je vždy seznámen:

- s výsledkem šetření,
- s přijatými opatřeními,
- s možností požádat o přezkoumání způsobu vyřízení.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud byla stížnost podána anonymně, nelze-li stěžovatele kontaktovat, je výsledek zaznamenán pouze v evidenci stížností.

Není-li stěžovatel s vyřízením spokojen, může se odvolat, odvolání vyřídí osoba nadřízená té, která stížnost vyřizovala.

Odvolat se lze také na další orgány, a to:

- Magistrát hlavního města Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1, jako registrující orgán,
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111,
- Český helsinský výbor, Opletalova 918/7, Nové Město, 110 00 Praha 1.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.

Podání stížnosti těmto orgánům není podmíněno předchozím využitím vnitřního systému poskytovatele.

Mimo odvolání lze také využít institutu přezkoumání vyřízení stížnosti

Přezkoumání vyřízení stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu

jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Pečovatelská služba Městská část Praha 20 je povinna poskytnout MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti. MPSV prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob. Poté písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Ochrana stěžovatele

Poskytovatel zaručuje, že podání stížnosti nebude mít negativní dopad na rozsah ani kvalitu poskytované služby.

V.

Zapůjčení klíčů

V případě potřeby při poskytování péče 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 nákup, nebo oběd do bytu za dveře).

Klíč nesmí být označen jménem uživatele, jeho adresou ani jinými osobními údaji způsobem, který by umožnil snadnou identifikaci bytu.

Po ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby je klíč vrácen zpět uživateli, stejně tak na jeho žádost kdykoliv během poskytování služby. Klíč se vrací osobně uživateli, pokud je schopen jej převzít.

VI.

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 sociální pracovníci pečovatelské služby po dohodě určen tzv. klíčový zaměstnanec, který se podílí na tvorbě individuálního plánu péče s uživatelem.

VII.

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 má právo nahlížet jen uživatel služby, další osoby pak pouze s písemným souhlasem uživatele, do jehož dokumentace chce zájemce nahlédnout. Nahlížet lze po předchozí dohodě se sociální pracovníci pečovatelské služby, v kanceláři č. 209, v budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635. Na základě žádosti uživatele lze nahlédnutí umožnit i jiným způsobem dle dohody.

VIII.

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.
- Sešit zůstává u uživatele v domácnosti, zaměstnanec ho neodnáší s 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. Úkony se účtují dle platného sazebníku služeb.

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.

IX.

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:

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., zákon č. 462/1919 Sb.),
- 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 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.

X.

Přihlašování a odhlašování péče

Objednávky obědů uživatelé předávají pracovníci, která dováží obědy. Za objednávku jídla se považuje jídelní lístek. Každý uživatel obdrží 2 kopie jídelních lístků týden předem. Jeden jídelní lístek odevzdává uživatel zaměstnanci 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 pracovníce, která dováží obědy, nebo sociální pracovníce pečovatelské služby.

Zrušit objednávku obědů může uživatel minimálně 2 dny předem u zaměstnance pečovatelské služby. Odhlášení obědů může uživatel provést **telefonicky – sociální pracovníce – telefon 724 829 333** nebo osobně u pečovatelky při rozvozu obědů nejpozději 2 dny předem. Pokud tak neučiní, je povinen oběd uhradit.

Přihlašování péče probíhá dle individuálního plánu uživatele, a to buď bez přihlašování, pravidelně, anebo na základě objednání u sociální pracovníce pečovatelské služby.

Odhlášení terénní péče lze provést telefonicky u sociální pracovníce – telefon 724 829 333, a to alespoň 2 dny předem.

V případě hospitalizace, nebo pobytu mimo domov z jiného důvodu v době poskytování péče, je proto nutné vždy službu odhlásit. Pečovatelskou službu nesmí místo uživatele využívat jiná osoba.

XI.

Popis poskytovaných služeb

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 poskytuje služby, které jsou v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

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. Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice pečovatelské služby.

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

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

- 1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – pomoc a přímé podávání stravy již připraveného a ohřátého jídla uživateli do úst.
- 2. Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy** – pomoc při podávání doplňků stravy (nutriční nápoje, laktobacily a podobně) ústy, úkon doplňuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití.
- 3. Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky** – pomoc a podpora při oblékání a svlékání, včetně použití pomůcek, jako jsou navlékače, pomůcky na zapínání, obouvací lžice apod. Pokud je tento úkon součástí osobní hygieny (svlékání a oblékání před poskytováním osobní hygieny a podobně), eviduje se čas strávený tímto úkonem jako osobní hygiena.
- 4. Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu, nebo funkce končetiny** – asistence při používání protéz, ortéz, kompresních punčoch a obdobných prostředků, například užití, nasazení, připevnění, hygiena protéz apod.
- 5. Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti** – praktická asistence při použití pomůcek, jako jsou naslouchadla, inhalátory a podobně, nejedná se ale o nastavování těchto pomůcek, nebo o vyhodnocování jejich účinku, nebo o aplikaci kyslíku, léčebnou ventilaci a péči o tracheostomii.
- 6. Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem** – zaměstnanec si všímá běžně rozpoznatelných změn stavu uživatele, například zvýšené teploty, změn dýchání nebo výrazné únavy. Může uživateli pomoci s obsluhou běžných neinvazivních přístrojů, například teploměru, tlakoměru a podobně. Zaměstnanec naměřené hodnoty odborně nevyhodnocuje, nestanovuje diagnózu ani nenahrazuje zdravotnického zaměstnance, pouze informuje uživatele, případně určenou osobu, a podle závažnosti situace pomůže zajistit zdravotní pomoc.

- 7. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru –** zaměstnanec pomáhá uživateli s bezpečnou orientací a pohybem v domácnosti, pokud jej uživatel vzhledem ke své snížené soběstačnosti nezvládne sám.
- 8. Pomoc při přesunu na lůžko a vozík a pomoc při vstávání, ulehání, posazování, změně, úpravě a zajištění vhodné polohy –** zaměstnanec pomáhá uživateli při vstávání, ulehání, posazování, přesunu na lůžko nebo vozík a při úpravě pohodlné a bezpečné polohy, pokud tyto činnosti uživatel nezvládne samostatně. Uživatel nebo pečující osoba je povinna zajistit potřebné a bezpečné kompenzační pomůcky.

Zajištění bezpečí při poskytování tohoto úkonu

- Pokud je uživatel nepohyblivý nebo jeho stav neumožňuje bezpečnou manipulaci na běžném lůžku, je podmínkou poskytování péče zajištění polohovací postele, případně dalších potřebných pomůcek. Zaměstnanec neprovádí odborné polohování, rehabilitaci ani jiné zdravotnické výkony.
- Pokud nelze přesun nebo změnu polohy provést bezpečně, zaměstnanec úkon neprovede. Pomoc při přesunu nebo změně polohy může být podle potřeby součástí také jiného poskytovaného úkonu, například osobní hygieny.

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- 1. Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže –** zaměstnanec pomáhá uživateli s osobní hygienou a běžnou péčí o pokožku v rozsahu, který uživatel vzhledem ke své snížené soběstačnosti nezvládne sám. Pomoc může zahrnovat zejména mytí, sprchování, koupání, hygienu na lůžku, osušení, promazání a ochranu pokožky. Uživatel si zajišťuje vlastní hygienické, kosmetické a další potřebné prostředky. Uživatel se na osobní hygieně podílí podle svých schopností.

Zajištění bezpečí při poskytování úkonu

- Pokud je uživatel nepohyblivý nebo se nedokáže na lůžku sám bezpečně pohybovat, je podmínkou poskytování tohoto úkonu polohovací postel. Polohovací postel je povinen zajistit uživatel nebo jeho pečující osoba. Toto opatření je nezbytné pro bezpečnost uživatele i zaměstnance při poskytování péče.

- Pokud nejsou vytvořeny bezpečné podmínky pro provedení osobní hygieny nebo hrozí pád, úraz či jiné závažné riziko pro uživatele nebo zaměstnance, může zaměstnanec provedení úkonu odmítnout nebo přerušit.

- 2. 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. Pokud je tento úkon součástí osobní hygieny, eviduje se čas strávený tímto úkonem jako osobní hygiena.
- 3. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru** – zahrnuje základní pomoc při ošetření drobných, nekomplikovaných a nechronických poranění kůže, např. drobné oděrky, škrábnutí či malé povrchové poranění. Nezahrnuje ošetřování chronických, komplikovaných nebo jiných ran vyžadujících zdravotní péči.
- 4. Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou** – zahrnuje pomoc nebo podporu při fyziologickém vyprazdňování, např. pomoc s použitím toalety, WC křesla, nádoby nebo při výměně inkontinenčních pomůcek a následnou intimní hygienou. Rozsah pomoci vychází z individuálních potřeb a soběstačnosti uživatele. Pokud je tento úkon součástí osobní hygieny, eviduje se čas strávený tímto úkonem jako osobní hygiena.
- 5. Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.** Zahrnuje pomoc uživateli s vypuštěním obsahu močového sběrného sáčku nebo s jeho výměnou při již zavedeném močovém katétru. Nezahrnuje zavádění či výměnu samotného močového katétru. Pokud je tento úkon součástí osobní hygieny, eviduje se čas strávený tímto úkonem jako osobní hygiena.

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- 1. Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování** – pečovatelská služba zprostředkovává uživateli stravu od

externího dodavatele. Cena stravy je hrazena podle skutečně objednaných a dodaných jídel a je určena dodavatelem. Dovezené jídlo je určeno k přímé spotřebě. Pokud jej uživatel nespotřebuje ihned, odpovídá za jeho správné uchování a následný ohřev.

- 2. Dovoz nebo donáška jídla** – pečovatelská služba zajistí dovoz nebo donášku objednaného jídla a předá jej uživateli dohodnutým způsobem. Uživatel je povinen včas oznámit změnu nebo zrušení objednávky podle pravidel stanovených pečovatelskou službou.

Zajištění stravy a její dovoz nebo donáška jsou poskytovány pouze uživatelům, kteří z důvodu nepříznivé sociální situace využívají také další úkony pečovatelské služby.

- 3. Pomoc při přípravě a podání jídla a pití** – zaměstnanec pomáhá uživateli s přípravou a podáním jídla a pití v rozsahu, který uživatel vzhledem ke své snížené soběstačnosti nezvládne sám. Pomoc může zahrnovat například přípravu surovin, otevření obalů, krájení nebo mazání potravin, ohřátí hotového jídla, jeho naservírování a podání. Uživatel se podle svých schopností na přípravě jídla a pití podílí. Zaměstnanec poskytuje potřebnou pomoc a podporu, nepřebírá však činnosti, které uživatel zvládne bezpečně sám.
- 4. Příprava a podání jídla a pití** – úkon zahrnuje přípravu jídla nebo pití zaměstnancem za uživatele v případě, kdy uživatel tuto činnost sám nezvládá nebo se na její přípravě nemůže v potřebném rozsahu podílet. Za tento úkon se nepovažuje pouhý ohřev již hotového jídla a jeho naservírování.

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času, kromě úkonu poskytnutí a dovozu stravy, kdy se účtuje za 1 ks dodané stravy.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Úkony pomáhají uživateli zvládat chod domácnosti v činnostech, které vzhledem ke své snížené soběstačnosti nezvládne sám.

Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné komerční služby.

- 1. Běžný úklid a údržba domácnosti** – zaměstnanec pečovatelské služby provádí pouze běžné práce nezbytné pro udržení domácnosti, které je třeba vykonávat často a které jsou zásadní pro uživatele, například převlečení lůžka, vynesení

odpadu nebo pomoc s praním a žehlením v domácnosti. Zaměstnanec může pouze jednorázově uklidit aktuálně vzniklý nepořádek, umýt nádobí, uklidit kuchyňskou linku po běžném používání a podobně. Zaměstnanec neprovádí práce, které jsou rizikové nebo vyžadují odbornou způsobilost, např. mytí oken a práce ve výškách, mytí lustrů, výměnu žárovek či opravy. Nepoužije ani spotřebič, který vyhodnotí jako nebezpečný.

2. **Pomoc při zajištění velkého úklidu** – velký nebo sezónní úklid, úklid po malování apod. zaměstnanec neprovádí. Služba může uživateli pomoci se zajištěním úklidové firmy.
3. **Donáška vody** – zaměstnanec donese vodu, pokud není v domácnosti dostupná z běžného zdroje nebo si ji uživatel vzhledem ke své snížené soběstačnosti nemůže zajistit sám.
4. **Topení v kamnech, donáška a příprava topiva** – zaměstnanec může pomoci s donáškou a přípravou topiva, zatopením, přikládáním a běžnou obsluhou topného zařízení. Neprovádí opravy, servis, kominické práce ani jiné odborné činnosti. Uživatel je povinen zajistit bezpečné a provozuschopné topné zařízení.
5. **Běžné nákupy a pochůzky** – běžný nákup slouží k zajištění potravin a dalších běžných potřeb uživatele. Pochůzkou může být např. vyzvednutí receptu nebo léků. Uživatel připraví seznam požadovaných věcí a potřebnou finanční hotovost; zaměstnanec mu může se sepsáním seznamu pomoci. Převzatou hotovost zaměstnanec zaznamená do sešitu u uživatele. Po nákupu nebo pochůzce předloží doklad, provede vyúčtování, zaznamená do sešitu a vrátí uživateli zbývající peníze. Pokud jde uživatel nakupovat společně se zaměstnancem, jedná se o úkon doprovod.
6. **Velký nákup** – velkým nákupem je zejména větší nebo týdenní nákup, nákup ošacení či nezbytného vybavení domácnosti. Nákup lze podle možností služby dovézt automobilem pečovatelské služby.

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času, kromě úkonu velký nákup, který je účtován sazbou za 1 úkon.

- 7. Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy** – praní a žehlení osobního a ložního prádla zajišťuje prádelna Pečovatelské služby Městské části Praha 20. Prádlo zaměstnanec převezme, v prádelně prádlo zváží a po vyprání jej čisté vrátí uživateli. Na přání uživatele může být sepsán seznam předaného prádla.

Úkon se účtuje podle hmotnosti prádla dle platného sazebníku. Prací prostředky zajišťuje pečovatelská služba. Pokud zaměstnanec pomáhá s praním, věšením nebo žehlením prádla přímo v domácnosti uživatele, je činnost účtována podle platného sazebníku jako běžný úklid a údržba domácnosti.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- 1. 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.

- 2. 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, do obchodu atd., pokud nepříznivá sociální situace uživateli nedovoluje, aby tyto úkony zvládl zcela sám.

Zaměstnanec se dostaví v dohodnutý čas zahájení doprovodu do uživatelovy domácnosti, pokud si to uživatel přeje a pomoc potřebuje, lze pomoci s vlastní přípravou na cestu. Cíl doprovodu si uživatel volí sám, tento cíl sděluje zaměstnanci již při plánování doprovodu, zaměstnanec se po celou dobu doprovodu snaží být uživateli oporou.

Ukončení doprovodu znamená doprovodit uživatele do jeho bytu, případně pomoci se svléknout, zout, pokud si to uživatel přeje a sám nezvládne. Při záznamu úkonu doprovodu zaměstnanec započítává dobu od zahájení doprovázení až po jeho faktické ukončení

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí – úkon je určen uživateli, který vzhledem ke své snížené soběstačnosti potřebuje přítomnost zaměstnance pro zajištění svého bezpečí a bezpečí svého okolí. Zaměstnanec poskytuje dohled zejména v domácnosti uživatele, sleduje jeho aktuální potřeby a přiměřeně na ně reaguje. Dohled lze využít také po dobu nezbytné nepřítomnosti pečující osoby. Součástí dohledu může být připomenutí užití léků a podání vody k zapití. Příprava, dávkování ani podávání léků není součástí tohoto úkonu.

Dohled není běžnou společenskou návštěvou. Je poskytován na základě individuálních potřeb uživatele a v rozsahu dohodnutém s pečovatelskou službou.

Úkon lze podle potřeb uživatele poskytovat také mimo domácnost, například při procházce, pokud je jeho účelem zajištění bezpečí uživatele a jeho okolí.

Úkon je účtován dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času.

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

- 1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů** – zaměstnanec podporuje uživatele při komunikaci s úřady, institucemi, službami nebo dalšími osobami tak, aby mohl uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Uživatel rozhoduje o svých záležitostech sám, pracovník mu poskytuje potřebnou podporu.
- 2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí** – zaměstnanec pomáhá uživateli s běžnými záležitostmi, které sám nezvládne, např. s korespondencí, telefonem či internetem, objednáváním služeb, léků, obědů nebo běžného zboží. Uživatel se zapojuje podle svých schopností a o svých záležitostech rozhoduje sám.

Úkony jsou účtovány dle platného sazebníku, dle skutečně spotřebovaného času.

XII.

Definování nouzových a havarijních situací a jejich řešení

Pečovatelská služba má stanovené postupy pro řešení nouzových a havarijních

situací tak, aby byla chráněna bezpečnost uživatele i zaměstnance. V případě ohrožení zdraví nebo života zaměstnanec poskytne potřebnou pomoc a přivolá složky integrovaného záchranného systému (IZS).

Uživatel v dohodnutém čase neotevívá

Pokud uživatel v dohodnutém čase neotevívá, zaměstnanec se jej pokusí kontaktovat telefonicky a následně kontaktuje osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní. Pokud vznikne důvodná obava o zdraví nebo život uživatele, zaměstnanec přivolá IZS. Pokud zaměstnanec vstupuje do domácnosti zapůjčeným klíčem a zjistí, že uživatel není doma, byt opustí, řádně jej uzamkne a pokusí se zjistit, kde se uživatel nachází.

Uživatel neotevívá zaměstnanci, byt byl otevřen IZS a bylo zjištěno, že uživatel není doma

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.

Uživatel je povinen službu včas informovat, pokud v dohodnutém čase nebude doma nebo péči nebude potřebovat.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu, bezvědomí nebo pád

Při náhlém ohrožení zdraví nebo života zaměstnanec poskytne první pomoc, přivolá ZZS (155) nebo IZS (112) a podle situace informuje kontaktní osobu.

Při pádu zaměstnanec pomůže uživateli vstát pouze tehdy, pokud tím neohrozí uživatele ani své zdraví. V ostatních případech přivolá odbornou pomoc.

Úraz, nebo jiná zdravotní indispozice při poskytování služby

Dojde-li k úrazu, nebo jiné zdravotní indispozici během výkonu péče, zajistí zaměstnanec neprodleně první pomoc, dle povahy indispozice zavolá ošetřujícího lékaře nebo 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 a zároveň není v přímém, viditelném

ohrožení zdraví a života, provede zaměstnanec neprodleně, ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu, nebo indispozici 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.

Hospitalizace uživatele

Uživatel nebo jeho blízká osoba informuje pečovatelskou službu o hospitalizaci co nejdříve, jakmile to okolnosti dovolí. Po dobu hospitalizace se sjednané úkony neposkytují.

Poškození majetku uživatele

Pokud zaměstnanec při poskytování služby poškodí majetek uživatele, událost zaznamená, situaci zdokumentuje (například vyfotí) a předá k řešení poskytovateli. Uživatel bude o dalším postupu informován.

Infekční onemocnění

Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat pečovatelskou službu o infekčním onemocnění nebo jiné skutečnosti, která může představovat riziko přenosu infekce. Služba přizpůsobí způsob poskytování péče aktuální situaci.

Únik plynu, požár, havárie vody nebo elektřiny

Při havárii zaměstnanec provede pouze takové úkony, které jsou bezpečné a odpovídají jeho možnostem. Podle situace přivolá IZS, odbornou pomoc, správce domu nebo poruchovou službu.

Při požáru nebo jiném bezprostředním ohrožení zaměstnanec přivolá pomoc a pomůže uživateli opustit ohrožený prostor, je-li to možné a bezpečné.

Přírodní katastrofy a jiné mimořádné události

Zaměstnanec postupuje podle pokynů IZS a dalších příslušných orgánů a podle svých možností pomůže uživateli dostat se do bezpečí.

Domácí zvíře

Uživatel je povinen zajistit, aby domácí zvíře neohrožovalo zaměstnance a nebránilo bezpečnému poskytnutí služby. Pokud zaměstnanec vyhodnotí situaci jako nebezpečnou, může poskytování úkonu přerušit nebo odmítnout.

Uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky

Zaměstnanec posoudí, zda je možné službu bezpečně poskytnout. Při ohrožení zdraví nebo života přivolá ZZS, případně Policii ČR. Pokud je uživatel agresivní nebo svým chováním ohrožuje zaměstnance, může zaměstnanec službu neposkytnout nebo její poskytování přerušit a odejít do bezpečí.

Ztráta nebo krádež klíčů od domácností uživatelů

Zaměstnanec neprodleně tuto situaci ohlásí sociální pracovníci pečovatelské služby nebo vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, vedoucí OSVZ, nebo sociální pracovnice služby informuje dle jmenného seznamu zapůjčených klíčů uživatele.

Zapůjčené klíče nejsou označeny jménem a adresou, proto je případné možné zneužití klíčů obtížné, přesto je nutné zajistit výměnu zámků. Náklady na tuto akci hradí pečovatelská služba Městská část Praha 20.

Omezení služby z provozních důvodů

Pokud není možné zajistit sjednaný úkon z mimořádných provozních důvodů, služba uživatele informuje a podle možností nabídne náhradní řešení. Při mimořádném nedostatku zaměstnanců mohou být méně naléhavé úkony omezeny nebo přesunuty. Přednostně jsou zajišťovány úkony nezbytné pro základní potřeby a bezpečí uživatelů. O změně bude uživatel informován.

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace schválena dne 10. 10. 2019 usnesením č. RMC/37/13/0708/19, 2. aktualizace schválena RMČ dne 12. 6. 2020 usnesením č. RMC/64/37/1220/20, 3. aktualizace schválena RMČ dne 30. 8. 2021 usnesením č. RMC/114/2/2042/21, 4. aktualizace schválena RMČ dne 18. 7. 2024 usnesením č. RMC/65/12/0381/24, 5. aktualizace schválena dne 24. 9. 2026 usnesením RMČ č. RMC/143/14/0468/26.