

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Pravidla poskytování pečovatelské služby pro uživatele

Kontakt:

Pečovatelská služba

Hejnická 30/538, Praha 9 - Střížkov

Mgr. Olga Kracíková

Vedoucí pečovatelské služby:

Tel: 286 019 667

kracikova@ssspraha9.cz

Dům s pečovatelskou službou,

Novovysočanská 862/4, Praha 9 - Vysočany

Edita Mottlová, DiS.

Vedoucí DPS

Tel: 266 007 570

mottlova@ssspraha9.cz

Vážená paní, vážený pane,

pozorně si přečtete následující informace. Měly by Vám posloužit k tomu, abyste se rozhodl(a), zda jsou námi poskytované služby přesně to, co byste chtěl(a) a potřeboval(a). Pokud dojdete k rozhodnutí, že by Vám tato služba nevyhovovala, můžeme se společně pokusit najít nějaké jiné řešení Vaší životní situace.

Pečovatelská služba je terénní sociální služba **poskytovaná osobám ve vymezeném čase v jejich domácnostech.**

Poskytujeme pomoc osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo osobám se zdravotním postižením a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Osobám, které bydlí na **Praze 9 Prosek, Střížkov, Vysočany, Hrdlořezy**. Nemůže být poskytnuta osobám, jejichž chování (např. z důvodu duševní poruchy) nebo podmínky v domácnosti mohou ohrozit zdraví a bezpečnost pracovníka. Rovněž nemůže být poskytována osobám, které pro svou soběstačnost službu nepotřebují.

Pečovatelská služba je poskytována **na základě uzavření smlouvy** o poskytování sociální služby, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách v platném znění.

Výše úhrady za poskytování **základních a fakultativních činností** je uvedena v **sazebníku úhrad**. **Bezplatně je poskytováno** sociální poradenství.

Službu Vám poskytuje

Vedoucí služby, která řídí činnost všech pracovníků, zajišťuje **správné fungování provozu**. **Přijímá Vaše připomínky, stížnosti**. Zabývá se kvalitou služeb. Zpracovává vyúčtování.

Sociální pracovnice, která řeší, zpracovává Vaše **dokumenty**, jedná s úřady, poskytuje poradenství, **individuálně s Vámi plánuje vaše potřeby a průběh služby**.

Pečovatelky – pracovníci přímé péče, které Vám poskytují pomoc, podporu a péči v oblastech, kde ji potřebujete.

Cíl a způsob péče

Naším úkolem je pomoc, podpora a zajištění péče v běžných denních činnostech ve Vaší domácnosti, čímž pomáháme **setrvání, nebo alespoň oddálení potřeby** umístění v pobytovém zařízení.

Prioritně jsou vždy zajišťovány **základní životní potřeby** (podání jídla a pití, osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity služby.

Péči u Vás bude zajišťovat **vždy jedna** pečovatelka, vyjma situací, kdy je zaškolována pečovatelka nová. Pokud budete potřebovat **úkon, k němuž je potřeba dvou pečovatelek**, je toto nutné plánovat s vedoucí služby předem.

Pokud je nutný úkon, který nelze vykonávat jednou pečovatelkou (ochrana zdraví pracovníků a bezpečnost při jejich práci) a není možné dvě pečovatelky z kapacitních důvodů zajistit, nemusí dojít k uzavření smlouvy nebo může dojít **k ukončení poskytování služby**.

Z provozních důvodů **není možné** péči u Vás vždy **zajistit stejnou** pečovatelkou.

Nenahrazujeme běžně dostupné komerční služby.

Naše služby **nenahrazují celodenní ošetřovatelskou péči**, která je poskytována například v domovech pro seniory.

Služba je poskytována

- v pracovní dny od 7:00 do 19:00,
- o víkendech a svátcích je zajišťována služba od 7:00 do 15:30.
- kancelář je v provozu pouze v pracovní dny od 7:00 do 15:30.

Zásady poskytování pečovatelské služby

- Rovnost mezi příjemcem a poskytovatelem služby
- Zachování diskrétnosti, soukromí a lidské důstojnosti klienta
- Respektování potřeb a svobodné vůle klientů
- Bezpečnost a odbornost při poskytování služeb
- S pomocí odborného personálu vytvořit podmínky pro život v přirozeném prostředí
- Službu poskytujeme s ohledem na individuální potřeby klientů v návaznosti na individuální plán péče
- Podporujeme samostatnost, běžný způsob života a sociální začleňování klienta
- Rovný přístup ke službám – služby jsou poskytovány osobám bez ohledu na rasu, náboženské vyznání, národnost

Úhrada pečovatelských služeb

Sazebník úhrad dostáváte společně se smlouvou. Je veřejně dostupný na webu organizace www.ssspraha9.cz, v kanceláři PS. Pravidla úhrad určuje smlouva.

Úhradu lze zaplatit převodem z účtu, inkasem, v hotovosti nebo platební kartou pověřenému pracovníkovi.

Bezplatně je pečovatelská služba poskytována (s výjimkou nákladů na poskytnutou stravu = cena oběda) osobám uvedeným v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- a) rodinám, ve kterých se **narodily současně 3 nebo více dětí**, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) **účastníkům odboje**, osobám dle zákona č. 255/1946 Sb. V platném znění
- c) **osobám**, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb. v platném znění, 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 a §18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb. v platném znění a pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců.

Konkrétní úkony, které vám můžeme po dohodě poskytnout

Výkony jsou poskytovány v systému **rada, pomoc, podpora, péče**. Vždy dle individuálních potřeb a schopností klienta. Dopomoc začíná slovní radou, připomenutím potřeby úkonu, dohledem nad provedením, dopomocí částečnou až plným provedením za klienta. Vždy dle schopností klienta a jeho aktuálního stavu.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- Pomůžeme Vám s podáním připraveného jídla, jeho úpravě přípravě k jídlu dle Vašich potřeb - krájení, loupání ovoce apod.
- pomůžeme se servírováním na stůl,
- přípravou pití, dolití do lahve apod.
- Do tohoto úkonu **nepatří** samotná příprava jídla a pití, jeho ohřívání, dovoz či donáška oběda.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- Pomůžeme Vám s oblékáním a svlékáním veškerých oděvů
- **obouvání i zouvání bot**
- Oblékání/svlékání, nasazení/upevnění speciální pomůcky, zejména zdravotnických pomůcek, které klient nosí přímo na těle např.: kompresní punčochy, ortéza, protéza apod.

Pomoc při prostorové orientaci a pohybu ve vnitřním prostoru

- Pomáháme při chůzi (naváděním, dohledem, doprovodem atd.)
- přesunem z místa na místo v místnosti
- užívání kompenzačních pomůcek (holí, chodítka apod.)
- jízdou s vozíkem.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- Prostřednictvím dostupných kompenzačních pomůcek (např. zvedák, skluzná podložka apod. při přesunech mezi vozíkem, lůžkem, pohybem na lůžku apod.)
- vždy dodržujeme zásady bezpečné manipulace s klientem a dbáme na bezpečnost svou i klienta.

Pomoc při úkonech osobní hygieny

- Zmapování potřeb klienta k hygieně – poradenstvím, pomocí (např.: vyklizení prostoru před sprchovým koutem, doporučením madla, sedátka do vany, protiskluzových podložek, dle potřeby pomoc s jejich zajištěním apod.)
- Dopomoc při běžné denní hygieně (sprcha, koupel, ranní a večerní hygiena).
- Pracovník vždy dbá zejména na dodržení soukromí klienta a bezpečnost.
- K hygieně lze využít Střediska osobní hygieny v Domě s pečovatelskou službou, Novovysočanská 861/2, Praha 9. Klienta po dohodě dopraví pracovník PS autem PS tam i zpět, cesta je účtována jako součást úkonu Pomoc při úkonech osobní hygieny.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- Pomoc/provedení ostříhání nehtů na ruku a nohu, zapilování nehtů (užíváme manikúrní pomůcky klienta).
- Zkrácení vlasů, pokud není nutná odborná péče.
- Holení vousů, holíme pouze vlastním elektrickým přístrojem klienta.

Pomoc při použití WC

- Pomoc s použitím WC, WC křesla,
- pomoc s výměnou/výměna inkontinentních pomůcek.

Donáška nebo dovážka oběda

- Obědy se dováží autem v časovém rozmezí 10:00 – 14:00 hodin.
- Oběd doručí pracovník PS do bytu klienta a osobně mu jej předá. Pracovník je povinen otevřít termos.
- Nádobí pro prevoz oběda zapůjčuje PS. Klient je povinen udržovat jídlonosiče v čistotě.
- Odhlásit oběd lze nejpozději do 14:00 hodin předchozího dne. Klient odhlášku oběda sdělí osobně pracovníkovi, který oběd doručuje nebo telefonicky koordinátorovi pečovatelské služby.

*Pozn.: Obědy jsou čerstvě připraveny a určeny k okamžité spotřebě. Součástí tohoto úkonu **není** servírování jídla na talíře a podání klientovi.*

Pomoc při přípravě jídla a pití

- pomoc při ohřátí oběda, přípravě snídaně, svačiny nebo večeře, dle instrukcí klienta v jeho domácnosti z jeho potravin

Pozn.: Úkon nezahrnuje časově náročnou přípravu – vaření oběda, příprava teplé večeře apod.

Běžný úklid a údržba domácnosti

- vytírání a zametání podlahových krytin, vysávání koberce, umývání nádobí, utírání prachu, kam pracovník dosáhne ze země,
- úklid koupelny a WC, kterou používá klient,
- vynesení běžného komunálního odpadu.

*Pozn.: **Úklid vždy navazuje na poskytování jiného nezbytného úkonu.** Úklid a údržba domácnosti se provádí **pouze v místnostech**, kde klient pobývá. Nelze ho provést tam, kde bydlí jiní členové domácnosti. Výjimkou jsou nezletilé děti, o něž klient pečuje. Úklid se provádí vždy pomocí prostředků klienta.*

*Běžný úklid **nebude prováděn v silně znečištěné nebo zanedbané domácnosti.** Tento úkon je možné zavést až po provedení generálního úklidu specializovanou firmou.*

*Běžný úklid **nezahrnuje** mytí oken a sundávání/věšení záclon.*

Pomoc při zajištění velkého úklidu - zprostředkování

Velký úklid = mytí oken, sezónní úklid, úklid velkého rozsahu apod. PS nerealizuje z důvodu dostupnosti komerčních služeb. Pracovník pečovatelské služby zprostředkuje kontakt na úklidovou firmu.

Běžný nákup

- nákup uskutečněný na území MČ Praha 9, pořízený v jednom nákupním středisku, dle rozhodnutí poskytovatele, a to do váhy max. 10 kg.
- nákup obsahuje sepsání seznamu na nákup, cestu do obchodu a z obchodu, samotný nákup a vyúčtování. Výhodou je, pokud klient zajistí pro pečovatele tašku na kolečkách.
- zprostředkování nákupu na některém nákupním portálu (např. Košík, Rohlík) – dle výběru klienta. Pečovatel je pro tento typ nákupu vybaven tabletem nebo je možné využít technické vybavení klienta. Nákup obsahuje přihlášení na daný nákupní portál, objednání zboží a dopravy, zodpovězení dotazů klienta, kontaktování info linky e-shopu, dopravní společnosti apod. Provedení úhrady za nákup závisí na možnostech platby v daném e-shopu.

Pokud váha nákupu přesáhne 10 kg, avšak maximálně do váhy 20 kg, je zajišťován po předchozí dohodě autem.

Pochůzka

- vyřízení běžných záležitostí na poště, v bance, v lékárně, ve speciálních prodejnách (zdravotní pomůcky, aj.), u lékaře, v čistírně, v opravárnách, na úřadech.

Pozn.: Pracovník nesmí klientovi vybírat z banky jakýmkoliv způsobem hotovost, přebírat zásilky do vlastních rukou nebo činit za klienta takové úkony, při kterých je nutné uplatnit vlastní vůli.

Velký nákup - zprostředkování

Jedná se o zajištění/zprostředkování nákupu např. velkých elektrospotřebičů, nábytku, matrace apod. Provedení úhrady za nákup závisí na typu platby v místě zprostředkování.

Praní a žehlení prádla

- Praní v centrální prádelně služby
- klient předává prádlo se seznamem, jehož správnost potvrzuje pracovník v sociálních službách při předání, klient při převzetí.
- Prádlo musí být vloženo do vhodné nádoby nebo zavazadla – koš na prádlo, pytel na prádlo apod.
- Prádlo je vráceno zpět čisté nejpozději do 14 dnů.
- Je možné zajistit samostatně žehlení prádla

Doprovod k lékaři, na úřad, poštu, apod.

- v rámci MČ Prahy 9 v případě potřeby a volné kapacity v rámci hl. města Prahy. Pokud se nejedná o pravidelný úkon, klient musí zájem o doprovod hlásit minimálně 7 dní předem.

Fakultativní úkony, úhrada dle platného sazebníku úhrad

a) Pedikúra – fakultativní služba

Pedikúru poskytuje k tomu vyškolená pracovnice na základě objednávky klienta. Klient objednává pedikúru v kanceláři PS.

b) Zapůjčení kompenzačních pomůcek – fakultativní služba

Kompenzační pomůcky jsou zapůjčovány na základě výpůjčního lístku. Zapůjčení pomůcek je možné dohodnout telefonicky v kanceláři PS nebo s pracovníky v sociálních službách. Kompenzační pomůcku, kterou je možné převézt v osobním automobilu, je možné v odůvodněných případech dopravit klientovi a zpět. Prioritně toto zajišťuje rodina. Úhrada se počítá ode dne převzetí pomůcky do dne jejího navrácení.

Povinnosti klientů

Vaší povinností je zajistit vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby **nedocházelo k poškození zdraví pracovníků** (podmínky eliminující riziko vzniku a šíření infekcí, zajištění dostatečného větrání před výkonem péče a absence kouření v době jejího poskytování).

V případě vaší snížené mobility a fyzické soběstačnosti je třeba **zajistit odpovídající pomůcky a prostředky** (polohovací lůžko přístupné ze tří stran – dvě boční, jedna čelní; WC křeslo aj.); upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně s ohledem na klienta i pracovníka PS.

Provádění osobní hygieny na klasických postelích či válendách je z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků nemožné, a bez polohovací postele nebude úkon prováděn.

Přesun imobilního klienta je možný provádět pouze za použití zvedacího systému. S funkcí kompenzačních pomůcek (např. zvedací systém, mobilní vana aj.) musí být pracovnice služby seznámeny ze strany klienta, jeho rodiny.

Nesmíte kouřit v přítomnosti pečovatelky, pokud ta s tím výslovně nesouhlasí. V případě, že budete kouřit i přes nesouhlas pečovatelky, ta má právo odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.

Jste povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a **zabezpečit domácí zvířata**, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebude služba poskytována.

Řešení nouzových a havarijních situací

Je naší povinností seznámit Vás s možnými rizikovými, nouzovými a havarijními situacemi a postupem, jak v takové situaci pracovník bude jednat.

Když se k Vám nemůžeme doklepat, dozvonit, neotvíráte dveře...

Pokud se k Vám pečovatel nebude moci dostat, neotvíráte dveře pro provedení domluveného úkonu nebo pro předání oběda:

1. Pečovatel se Vám bude snažit dovolat telefonicky
2. Pokud se nedovolá, volá Vaší kontaktní osobě.
3. Pokud ani ta není k dispozici nebo nemá o Vás aktuální informaci, **je povinností pečovatele se přesvědčit**, zda klient nepotřebuje pomoc – tzn. **volá policii ČR a hasiče k násilnému otevření dveří.**

Nalezneme Vás ve významně zhoršeném zdravotním stavu

Například po pádu, ve stavu, kdy nereagujete, nemůžete vstát z lůžka, přestože jste toto běžně zvládal/a apod.

1. Pracovník zajistí bezprostředně Vaše bezpečí, zjistí akutnost stavu.
2. Bude kontaktovat Vaši osobu blízkou nebo RZS – pořadí kontaktování je dle závažnosti Vaší situace, pokud je stav velmi vážný či vážný neprodleně volá RZS.
3. Máte právo odmítnout odvoz do nemocnice, ale ne přivolání RZS – to je povinností pečovatele.

Akutní nedostatek pečovatelů ve službě

Do služby přijde významně méně pečovatelů, než je třeba k zajištění běžného provozu PS (např. chřipková epidemie). Vedoucí/koordinátor PS ruší telefonicky zbytné úkony (úklidy, procházky, doprovody) a PS zajišťuje pouze nezbytné úkony (hygiena, podání stravy). Úkony mohou proběhnout v jiném než obvyklém čase.

Klient trpí infekčním onemocněním

V případě infekčního onemocnění je povinen si klient, na své vlastní náklady, zajistit prostředky bránící jeho přenosu. O této skutečnosti musí být PS bezodkladně informována. Pracovníci jsou povinni vždy užívat schválené ochranné prostředky. Pokud nebude klient užívat ochranné prostředky, má pracovnice právo úkon odmítnout provést.

Infekční onemocnění není důvodem pro neposkytování PS. Nenahlášení infekčního onemocnění může mít za následek výpověď ze smlouvy a vznikají i právní důsledky tohoto jednání.

Agresivní projevy klienta (slovní či fyzické)

Pracovník prioritně zajistí bezpečí klienta (odstraněním nebezpečných předmětů) zajistí dle možností zvýšení bezpečí situace:

1. Mluví klidně, mírně, pozitivně
2. nastavuje neutrální komunikaci, snaží se odvést pozornost, vyzve klienta, aby si sedl, nebagatelizuje situace, neslibuje, nevyvrací, nekonfrontuje klienta apod.
3. pokud agresivní chování přetrvává volá RZS (tel: 112, 155)
4. neotáčí se ke klientovi zády, v případě velké agrese opouští místnost, volá neprodleně RZS, oznámí tuto skutečnost koordinátorovi PS
5. Dojde k úpravě způsobu poskytování péče, k revizi IPP s nastavením rizik a pravidel

Poškození majetku klienta, poškození majetku organizace

V případě, že dojde při poskytování péče k poškození majetku klienta či služby (např.: rozbití nádobí klienta, poškození čtecího zařízení např.: vodou při koupeli apod.) je pracovník povinen

1. toto neprodleně nahlásit vedoucí služby,
2. nafotit škodu, řádně sepsat, dle schopností klienta vystavit záznam podepsaný oběma stranami.

Situace je dále řešena dle platných vnitřních předpisů organizace.

Zjištění domácího násilí

V případě zjištění jakýchkoli viditelných zdravotních problémů, závažných fyzických následků zanedbání či poškozování, projevů násilí je pracovník povinen neprodleně zavolat RZS. Zdravotní situaci je kompetentní vyhodnotit pouze zdravotnický pracovník, který případně podává oznámení. Pracovník PS je povinen poskytnout součinnost. Má zákonnou oznamovací povinnost.

V případě podezření na nejasné fyzické, verbální, psychické napadání, týrání, zneužívání je pracovník povinen zajistit bezpečí klienta proti potencionálnímu agresorovi, nevytvářet situace, které by pro klienta byly ohrožující. Situaci vždy konzultuje s vedoucí služby. Řádně situaci zaznamená. Při jednorázovém podezření se nastavuje pravidelný dohled, sociální šetření na místě, zajištění pravidelného kontaktu pro zvýšení bezpečnosti klienta. Při opakovaných podezřeních řeší vedoucí služby situaci s příslušným odborem ÚMČ Prahy 9, oznámením PČR.

Z obecných pravidel

- Pečovatel může být ve vašem bytě pouze za vaší přítomnosti.
- Pracovník PS má právo odmítnout výkon jakéhokoliv úkonu, pokud to může ohrozit jeho zdraví nebo zdraví klienta. O tom, zda lze úkon provést, rozhoduje pracovník sám na místě.
- Pokud pracovník PS musí odmítnout výkon určitého úkonu, zajistí pro klienta kontakt na svého přímého nadřízeného k případné konzultaci.
- Fakultativní úkony lze poskytovat pouze tehdy, pokud klient využívá i některou ze základních služeb
- Zavedení/rozšíření pečovatelské služby můžete požádat na uvedených kontaktech osobně, telefonicky, prostřednictvím svých příbuzných, za pomoci pracovníků nemocnice nebo přes vašeho lékaře.

Se svými případnými dotazy se obraťte na kancelář pečovatelské služby.

Pozn.: kontakty jsou na první straně těchto pravidel

Datum vydání: 20. 10. 2022

Zpracovala: Mgr. Olga Kracíková