



Fügenerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.cssmelnik.cz

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY OD 1. 9. 2024

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si pečovatelská služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání. Vnitřní pravidla jsou závazná, a to jak pro občany využívající terénní pečovatelskou službu, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelské služby.

OBSAH

1.	Postup při podání žádosti.....	2
2.	Základní sociální poradenství.....	2
3.	Realizace služby.....	2
4.	Popis základních úkonů.....	3
4.1	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče.....	3
4.2	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	3
4.3	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	5
4.4	Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	6
4.5	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....	9
4.6	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	9
4.7	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.....	10
5.	Vykazování provedené péče.....	10
6.	Práva uživatele.....	10
7.	Povinnosti uživatele.....	11
8.	Dokumentace o poskytování pečovatelské služby	12
9.	Individuální plánování průběhu pečovatelské služby.....	13
10.	Předání klíčů od bytu či domu uživatele.....	13
11.	Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě	13
12.	Zvyšování kvality pečovatelské služby.....	15
13.	Podávání stížností.....	15
14.	Ukončení poskytování služeb.....	16
17.	Závěrečná ustanovení.....	16

1. POSTUP PŘI PODÁNÍ ŽÁDOSTI

Zájemce o pečovatelskou službu může o její zprostředkování požádat i telefonicky na čísle 315 630 040, osobně v sídle Centra sociálních služeb Mělník, tj. Fügnerova 3523, 276 01 Mělník nebo na internetových stránkách www.cssmelnik.cz, kde je žádost o poskytování terénní pečovatelské služby v písemné podobě k dispozici.

2. ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Toto poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovníce na adrese Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, a to buď rozhovorem po telefonu, nebo osobně v kanceláři sociální pracovníce (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle: **734 442 732/ 735 172 577/ 731 398 633**). Sociální pracovníce Vám poskytne informace o Vašich právech a povinnostech při čerpání služby, informace o jiných vhodných službách, o možných sociálních dávkách apod.

Sociální pracovníce společně s koordinátorem péče mohou poskytnout podporu též pečujícím osobám, která spočívá v nácviku dovedností, nezbytných pro zvládnutí péče o jejich osoby blízké.

3. REALIZACE SLUŽBY

Termín sociálního šetření si zájemce o službu může se sociální pracovnící sjednat osobně, telefonicky, nebo e-mailem. Sociální šetření je zpravidla realizováno v domácnosti zájemce, kde je domluven rozsah poskytovaných služeb, stejně jako podmínky úhrady za tyto služby. Na základě tohoto šetření bude sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují na území Mělníka a přilehlých obcí, a to v domácnostech uživatelů. Terénní služba je poskytována od 7.00 – 20.00 hodin každý pracovní den, o víkendech a svátcích od 7.00 – 19.00 hodin. Ambulantní služba (ve Středisku osobní hygieny) se poskytuje v pracovních dnech od 8.00 – 14.00 hodin. Pečovatelská služba je zajišťována dle předem dohodnutých úkonů ve vymezeném čase a v takovém rozsahu, který nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí, přičemž tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejně dostupných služeb (např. veřejná vývařovna, úklidová firma apod.).

4. POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

4.1 POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, podání jídla do úst uživatele, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání uživatele. Umytí všech dílů jídlonosičů pečovatelkou v domácnosti uživatele. Tento úkon může být proveden bez předchozí domluvy s uživatelem při jednorázovém znečištění jídlonosičů, nebo po domluvě s uživatelem – pravidelné přemývání.

b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz.

c) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pomoc při pohybu v prostoru bytu, pomoc při pohybu za pomoci chodítka, hole, vozíku, a to formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře), podpora uvědomění si kde se v dané chvíli nachází. Upozorňování na možné překážky a rozmístění nábytku v bytě, doprovod na místo uživatelem určené.

d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního uživatele:

Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík.

U plně imobilního uživatele:

Úkon je poskytován, pouze pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, vyhrazuje si terénní pečovatelská služba právo tento úkon neposkytovat.

4.2 POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

a) Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby nebo ve středisku osobní hygieny

Koupel/sprchování v domácnosti osoby

Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování uživatele za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost

uživatele i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka). Jsou použity uživateli vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny a nůžky na nehty. Po ukončení hygienického úkonu se pracovnice s uživatelem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu. U plně imobilních uživatelů se provádí hygiena zpravidla na lůžku (pokud není v domácnosti k dispozici např. zvedák). Pečovatelka má k dispozici též tzv. nafukovací umyvadlo, tudíž může být provedena i péče o vlasy.

Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu uživateli při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení uživatele, vypuštění vany, prevence opruzenin. **Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního uživatele.**

Koupel/sprchování ve středisku osobní hygieny

Úkon nutno předem domluvit. Uživatel si s sebou přináší vlastní mýdlo, žínku, šampon, ručník, čisté prádlo. Ručník lze zapůjčit. Pečovatelka pomáhá uživateli se svlékáním podle jeho schopností a potřeb. Při sprchování se uživatel usadí na stoličku, při použití vany může být využito hydraulického zvedáku. Teplota vody je cca 30 °C, vždy podle požadavku uživatele. Omytí těla, zejména intimních partií, provádí uživatel sám. Pokud toho není schopen, pomáhá pečovatelka. Po dobu provádění hygienického úkonu může být přítomna i další pečovatelka, aby byla nápomocna při manipulaci s uživatelem. Po ukončení koupele je koupelna uklizena a vydezinfikována. Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu klientovi při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, vypuštění vany, úklid, dezinfekci koupelny.

b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu uživatele. Pečovatelka může odmítnout použít uživatelův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví.

Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře).

c) Pomoc při použití WC

Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pečovatelka v ochranných rukavicích.

4.3 POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

a) Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Obědy se rozvázejí uživatelům od 10,30 do 14.00 hodin, ve třídílných nerezových jídlonosičích uložených v termoobalech, které jsou majetkem CSSM. Termoobaly splňují požadavky hygienických předpisů. Strava je zajišťovaná stravovacím úsekem CSSM. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště uživatele a aktuální dopravní situaci. Uživatel je při sjednávání služby seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích (např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod.). Z důvodu překážky v jízdě – nehoda, dopravní kolaps, může dojít k pozdějšímu dovozu obědů.

Údržba jídlonosičů

Uživatel TPS má zapůjčené dva jídlonosiče s jedním termoobalem, který je označen jménem uživatele. Jídlonosič je uživatel povinen předávat pracovníkům TPS vždy kompletní, v čistém stavu a nepoškozený. Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden v individuálním plánu uživatele. Prioritou je osobní převzetí uživatelem.

Smyslem osobního předání oběda je i kontrola stavu uživatel (zda je v pořádku). Čistotu jídlonosičů si zajišťuje uživatel sám. Pokud uživatel předá jídlonosič špinavý (umaštěný, nekvalitně umytý), TPS bez předchozí domluvy s uživatelem jídlonosiče přemyje. Náklady za mytí jsou uživateli účtovány dle platného ceníku. Pokud se bude situace opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz obědů pozastaven, nepožádá – li uživatel pečovatelku o pravidelné mytí jídlonosiče. V případě poškození nebo ztráty zapůjčeného jídlonosiče je uživatel povinen uhradit cenu jídlonosiče dle uzavřené smlouvy o výpůjčce.

Odhlášení a přihlášení obědů

Uživatel může odhlásit a přihlásit oběd nejpozději jeden pracovní den předem od 7,00 do 15,00 hodin telefonicky na tel. čísle **734 442 732/ 735 172 577/ 731 398 633** osobně v kanceláři TPS, u pečovatelky nebo písemným vzkazem v jídlonosiči. Pozdější odhlášení není možné, uživatel musí cenu oběda uhradit. V případě vážných příčin (např. hospitalizace) je možno obědy odhlásit aktuální den do 7,00 hodin. Pokud uživatel ví, že v době předání oběda nebude přítomen, musí tuto skutečnost nahlásit jeden den dopředu, dle pravidel přihlášení a odhlášení obědů. Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pouze z vážných důvodů a výjimečně

je možné jídlonosič s obědem dát na dohodnuté místo, bez osobního převzetí uživatelem.

Možnost výběru stravy

Uživatel má ve všední dny možnost výběru ze dvou variant jídel, o víkendu a svátcích není výběr možný. Jídla jsou značena čísly 1, 2. Na konci měsíce obdrží uživatel jídelní lístek na další měsíc, na jehož základě si zvolí požadované varianty oběda. **Tyto variantu není možné v průběhu měsíce měnit. Při odhlášení oběda na delší dobu než jeden týden vrátí uživatel jídlonosič pečovatelce.**

U dietní stravy není možno volit varianty 1,2, uživatel volí pouze variantu stravy 3D.

Pokud si uživatel přeje dietu, má možnost následujícího výběru diet:

D – 3 racionální, D – 9 diabetická, D – 2 šetřící, D – 9/2 diabetická/ šetřící.

Všechny tyto diety může stravovací úsek CSSM připravit i v mleté formě.

Pokud není ze zdravotních důvodů možné, aby si uživatel sám zajistil výběr, pečovatelka mu s výběrem pomůže a zakroužkuje v jídelním lístku vybrané jídlo. Vybrané varianty stravy uživatelem jsou evidovány v programu Cygnus.

Cena za oběd a dovoz oběda: Cena za dovoz obědů je jednotná, viz příložený ceník.

b) Dovoz nebo donáška jídla

Pečovatelka doveze nebo donese oběd uživateli do jeho domácnosti.

c) Pomoc při přípravě jídla a pití

Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládne, a to z důvodu zachování a podpory soběstačnosti uživatele. (Např. pečovatelka dopomůže uvařit teplý nápoj, ukrojit nebo namazat chléb, očistit nebo nakrájet zeleninu, maso apod.)

d) Příprava a podání jídla a pití

Pečovatelka sama chystá (vaří) jídlo ze surovin uživatele v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Servíruje jídlo uživateli, případně stravu podává. **Jedná se o vaření nebo dovařování polotovarů, ne o ohřev.**

4.4 POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

a) Běžný úklid a údržba domácnosti

Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, nikoliv místností, které užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí

umyvadel a za sporákem, zalévání květin.

b) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování

Pečovatelky provádí pouze velký úklid sezónního charakteru, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoracních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, úklid společných prostor. V případě zanedbaného bytu, při nemožnosti uklidit byt jedním pracovníkem a v optimálním časovém rozsahu, si organizace vyhrazuje právo úkon neposkytnout. V případě úklidu po malířských a stavebních pracích jsou uživatelé předáni kontakty na komerční úklidové služby.

c) Donáška vody

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Uživatelé je doneseno jen nezbytné množství vody pro poskytnutí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

d) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržby topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu uživatele, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pečovatelka důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“.

e) Běžné nákupy a pochůzky

Běžný nákup

Za malý nákup je považován takový, kdy součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 5kg. Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je zabezpečit uživateli dostatečné množství potravin či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí prostředky a úklidové prostředky).

Zajištění nákupů:

- a) Způsob zajišťování nákupů a pochůzek je stanoven v individuálním plánu uživatele.
- b) Nákupy a pochůzky zajišťuje pečovatelka TPS
- c) Nákupy a pochůzky si zajišťuje uživatel za doprovodu TPS
- d) Kombinace obou způsobů podle přání uživatele.

Soupis nakupovaných věcí předává klient:

- a) v rámci předchozí návštěvy
- b) telefonicky
- c) pečovatelka TPS k uživateli pro soupis dojde zvlášť, případně s ním sestaví seznam

e) jiné řešení, které je specifikované v individuálním plánu

Pokud uživatel požaduje po pečovatelce TPS nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Je vhodné vyjasnit si s uživatelem jednotlivé položky sepsané na seznamu a případně v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny.

Uživatel stvrdí podpisem předanou částku na formuláři „**Potvrzení o předání/převzetí finanční hotovosti**“. Na soupisu je uvedena finanční částka, kterou uživatel předává. Pečovatelka TPS po provedeném úkonu předloží uživateli účetní doklad a vyúčtuje peníze. Uživatel převzetí částky opět stvrdí podpisem na formuláři Potvrzení o předání/převzetí finanční hotovosti. **Pečovatelky TPS nejsou oprávněni disponovat s platební kartou klienta.** Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti uživatele. Vyžaduje-li uživatel nákup z jiného než uvedeného obchodu, je k úkonu nákup ještě započten úkon pochůzka v rozsahu skutečné doby, která byla nutná k provedení služby.

Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k uživateli, předání nákupu a vyúčtování. V případě, že během jedné cesty je nakupováno více uživatelům, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

Pochůzky

Vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování uživatelových záležitostí na úradech. Jako pochůzka je účtována i cesta do obchodu jiného než nejbližšího uživatelovu bydlišti a na jeho přání také návštěva uživatele za účelem sepsání nákupu.

Do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta k uživateli, pokud se k němu vrací. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více uživatelů je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

f) Velký nákup

Jedná se například o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 15 kg, aby pracovník zvládl dopravit a případně vynést nákup do domácnosti uživatele.

g) a h) Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné úpravy

Praní, žehlení, případně mandlování prádla je zajišťováno prostřednictvím prádelny Centra seniorů Mělník. Uživatel je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení nebo mu pomůže se soupisem pomoci pečovatelka. V jedné náplni pračky je vždy prádlo jednoho uživatele. Při převzetí čistého prádla má uživatel povinnost zkontrolovat jeho obsah, zda vše souhlasí. Na pozdější reklamace není brán zřetel. K předání prádla dochází zpravidla do tří pracovních dnů.

Pokud je prádlo práno v domácnosti uživatele, tak vždy za použití jeho přístrojů a pracích prostředků.

Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně.

Kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku sazbou za kilogram suchého prádla. Pokud uživatel požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka „Běžný úklid“ v časové sazbě. V případě nutnosti vyspravení prádla je uživateli doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

4.5 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

a) Doprovod dospělých

Doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb (obchod, kadeřnictví, restaurace, hřbitov, zájmové kluby a spolky apod.) a zpět. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 2 DNY. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.

V případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolného úniku moči či stolici a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pečovatelů ze strany veřejnosti.

4.6 POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ:

a) Pomoc při komunikaci vedoucí uplatňování práv a oprávněných zájmů

Jedná se o pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy.

Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, podporu při využívání jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopis, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

Tento úkon může být poskytován jednak při osobním styku s uživatelem, ale i distančně, tedy telefonicky nebo elektronicky. **Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství**

b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Jedná se o pomoc uživatelům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zajišťovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu uživatelů při

udržování jejich soběstačnosti a kvality života.

Úkon zahrnuje: poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon PC, internet) podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Jedná se například pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, pedikérka apod.), objednání léků a dalšího zboží nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami

4.7 POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

a) Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

Jedná se o zajištění bezpečnosti uživatele, předcházení nebezpečným situacím a reagování na ně, podpora soběstačnosti seniora v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnutí uživateli pocit jistoty a stability.

Úkon zahrnuje: dohled, aby uživatel nezpůsobil ohrožení sobě a svému okolí a byla tak zajištěna jeho bezpečnost. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku. Pečovatelka TPS není oprávněna léky sama chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn., pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo.

Dohled je možné realizovat i mimo bydliště uživatele jakou součástí doprovodu uživatele na procházku.

Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pečovatelky v rozsahu více hodin, je-li to nezbytně nutné pro bezpečí

5. VYKAZOVÁNÍ PROVEDENÉ PÉČE

Pečovatelka po celý kalendářní měsíc zaznamenává poskytované úkony do mobilní aplikace Cygnus, kde jsou vedeny záznamy o provedené péči. Tento dokument slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování poskytovaných služeb a současně jako přehled skutečně provedených úkonů v domácnosti uživatele. Do realizace úkonů péče se započítává skutečně strávený čas nezbytný k jejich zajištění. Podpisem „ Záznamu vyúčtování pro klienta za měsíc, uživatel potvrzuje svým podpisem, že mu úkony byly provedeny, a to v náležitém rozsahu a kvalitě.

6. PRÁVA UŽIVATELE

1) Uživatel má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných v jeho dokumentaci. Uživatel má právo nahlédnout v přítomnosti pověřeného pracovníka do dokumentace, která je

o něm vedena, v souvislosti s poskytováním služby tj. sociální dokumentace, individuální plán uživatele.

2) Uživatel má právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií z uvedené dokumentace.

3) Uživatel má právo určit osoby, které mohou nahlížet do této dokumentace.

4) Uživatel má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí. Pečovatelky nenavštěvují žádné prostory, místnosti, skříně atd., kam nebyly pozvány uživatelem.

5) Uživatel má právo svobodné volby a rozhodování o tom, zda přijme nebo nepřijme nabízené služby. Navrhnout takový způsob péče, jaký mu nejlépe vyhovuje, má právo volby. Být seznámen se službami a jejich cenami. Může navrhopvat změny v pečování dle svého zdravotního stavu a sociální situace.

6) Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná práva a svobody jako lidé plně svéprávní. Opatrovník je zastupuje pouze v činnostech, které jsou specifikované v rozhodnutí soudu. Toto rozhodnutí nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

7. POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatel pečovatelské služby (popř. jeho opatrovník) je povinen zajistit při výkonu pečovatelské služby ze strany poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména:

1) **Včas oznamovat požadavky** na pečovatelskou službu. Uživatel včas telefonicky nebo osobně informuje vedoucí TPS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby. Pokud se jedná o jednorázovou změnu, domlouvá se uživatel přímo s pečovatelkou.

2) **Zabezpečit přístup** - Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky TPS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře).

3) **Odhlášovat objednané úkony** pečovatelské služby nejméně 1 den předem na telefonních číslech **734 442 732/ 735 172 577/ 731 398 633**. Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pečovatelka/pečovatel k němu přijede zbytečně, zaplatí smluvní pokutu ve výši 200,- Kč. Smluvní pokutu je poskytovatel sociální služby oprávněn vybrat ihned, na základě pokladního dokladu, který pečovatelka vystaví na místě. V případě, že uživatel momentálně nedisponuje příslušnou hotovostí, je pokuta vybrána v nejbližším možném termínu. Pokutu uživatel neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování.

4) **Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit** (možno i prostřednictvím pečovatelky) čistící, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů potřeba.

5) **V případě, že uživatel onemocní akutní infekční chorobou** (např. COVID19, žloutenka,

tuberkulóza, svrab a **další infekční onemocnění**) je povinen tuto skutečnost oznámit sociální pracovníci na telefonní číslo **734 442 732/ 735 172 577/ 731 398 633**. Pečovatelská služba je oprávněna omezit některé poskytované úkony (např. koupání v Centru seniorů Mělník atd.) či je provádět v ochranných pomůckách, a to po dobu nemoci uživatele.

6) Pro případ, že uživatel pečovatele neotevře v domluveném čase, bude TPS postupovat dle odstavce **Nouzové a havarijní situace** v pečovatelské službě. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáváno klíčovou pracovnící v dokumentaci uživatele.

7) Uživatel je srozuměn s možnou výměnou pečovatele/ky v rámci organizačních změn ze strany poskytovatele a akceptuje zastupitelnost pečovatelů. Zároveň má možnost žádat o změnu pečovatelky z vážných důvodů, které sdělí vedoucí TPS.

8) Uživatel se zavazuje chovat způsobem neohrožujícím práva pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování. V případě problematického chování ze strany uživatele k pečovateli (např. vulgarismy, slovní napadání, osočování, agresivita, podnapilost, sexuální obtěžování) se pokusí pečovatelka situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění uživatele, avšak při obavě z tohoto chování, je pečovatel oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon.

9) V případě, kdy uživatel používá kamerový systém ve své domácnosti při realizování péče je povinen neprodleně upozornit vedoucí pečovatelské služby či sociální pracovníci (jinak se situace považuje za porušení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a případně dalších souvisejících právních předpisů a také porušení pravidel terénní pečovatelské služby). Pečovatelská služba si vyhrazuje právo kamery zakrýt v případě realizace osobní hygieny nebo úkonů spojených s použitím WC tak, aby byla primárně zajištěna důstojnost uživatele (neporušovat soukromí v intimních situacích). Uživatel nesmí pořízený kamerový záznam poskytovat třetím stranám.

8. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o užívatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených v osobních složkách uživatele. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních, ke kterým nemá nikdo jiný přístup než oprávněné osoby. Uzamykatelné skříně jsou v kancelářích, které jsou také uzamčené. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

9. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření individuálního plánu a jeho přehodnocení. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do společnosti. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele. **Individuální plán** je písemně zpracovaný postup v PC, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat. Je výsledkem individuálního plánování a je vytvořen zpravidla do 1 měsíce od zahájení poskytování služby. Do té doby se poskytují činnosti a úkony dle záznamu ze sociálního šetření a smlouvy o poskytování sociální služby.

Klíčový pracovník vyhodnocuje individuální plán uživatele v pravidelných intervalech, a to buď 1x za 6 měsíců nebo 1x do roka vždy ve stanový termín.

Cíl spolupráce je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem.

10. PŘEDÁVÁNÍ KLÍČŮ OD BYTU ČI DOMU UŽIVATELE

Klíče od bytu či domu jsou od uživatele převzaty proti podpisu (formulář „Protokol o převzetí a vrácení klíče uživatele“), kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle konkrétnímu pracovníkovi TPS.

S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pečovatelkou).

Klíče jsou vráceny vždy oproti podpisu v „Protokolu o převzetí a vrácení klíče“ uživatele. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna, po řádném uzamčení bytu, klíč předat k úschově v kanceláři TPS. O vzniklé situaci musí ihned informovat vedoucí TPS.

V případě ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociální pracovnice zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi (formulář Protokol o převzetí a vrácení klíče uživatele“).

11. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele

1) Vyhodnotí situaci a neprodleně poskytne, dle situace a svých možností, neodkladnou první pomoc a kontaktuje sociální pracovníci.

2) Sociální pracovnice zváží, zda poskytnutá první pomoc je dostačující, nebo je nutné přivolat lékaře (vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká či jiná osoba).

3) Sociální pracovnice také informuje rodinu (v případě souhlasu uživatele, jestliže to povaha věci vyžaduje).

Uživatel je hospitalizován

1) Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci), že byl hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a individuálního plánu.

2) Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.

Úraz uživatele při poskytování pečovatelské služby

1) Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu. Zavolá sociální pracovnici a ta kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu.

2) Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, sociální pracovník se souhlasem uživatele kontaktuje rodinu, která zajistí uživateli odbornou péči.

3) Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis do formuláře „Negativní revers“, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, dále zápis musí obsahovat to, že nabízené lékařské vyšetření/ošetření uživatel odmítnul, byl dostatečně poučen, předmětný zápis si přečetl, s jeho obsahem souhlasí, což uživatel potvrdí svým podpisem.

4) Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, ale pečovatelka shledá jeho stav vážný, který ho ohrožuje na životě a zdraví, zavolá ošetřujícího lékaře nebo rychlou záchrannou službu i bez souhlasu uživatele.

Pokud má uživatel s pečovatelkou domluvenou schůzku a uživatel neotvírá, postupuje pečovatelka takto:

1) Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní).

2) Pokud má pečovatelka klíč od obydlí uživatele, který je určen k použití v nouzových situacích, využije ho.

3) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.

4) Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka kontaktuje sociální

pracovníci a ta rodinu, zda o uživateli neví.

5) Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je sociální pracovníce, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.

6) V případě, že rodina či sousedi danou situaci nemohou řešit (neberou telefon, bydlí daleko od místa události atd.) nebo uživatel nemá blízkou osobu, ověří sociální pracovníce v Nemocnici Mělník, Pražská 528, 276 01 Mělník, tel: 315 639 111, zda uživatel nebyl hospitalizován. 7) Pokud není uživatel hospitalizován v nemocnici nebo nekontaktoval pracovníce TPS či rodinné příslušníky a přes další zvonění u dveří bytu neotvírá, volá nadřízený pracovník (podle domluvy může volat i pečovatelka) Městskou policii Mělník, Husova 32, 276 01 Mělník 315 622 322 (pokud není dostupná, volá Policii ČR – tel. 158), která na místo přivolá Hasičský záchranný sbor k otevření bytu. Vedoucí TPS či sociální pracovníce TPS se dostaví na místo a vyčká příjezdu městské policie a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník organizace, dle bodu výše, otevřít byt a uživatel není doma nalezený: Jestliže měl poskytovatel domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z plánu péče), poté je uživatel povinen náklady spojené s odemčením bytu a výměnou klíčů uhradit.

Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečovatelek má Centrum sociálních služeb Mělník sepsány dohody o provedení práce nebo o pracovní činnosti s externími spolupracovníky, kteří pomáhají překlenout nepříznivý počet pracovníků. Není-li to okamžitě možné, zajišťují se u uživatelů pouze nezbytně nutné úkony – např. osobní hygiena, pomoc při použití WC.

12. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Jednou ročně poskytovatel žádá uživatele o vyplnění dotazníku, který je zaměřený především na spokojenost uživatelů s kvalitou služby (dotazníky mohou vyplňovat i rodinní příslušníci uživatele). Dotazníky zpracovává pověřený zaměstnanec, který vyřeší případné připomínky uživatelů vyplývající z dotazníkového šetření.

13. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel pečovatelské služby nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou přijímány ředitelem organizace, případně jeho zástupcem. Stížnosti je možné podat ústně, písemně nebo v elektronické podobě v pracovní dny od 7 do 15 hodin. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli

žádná újma. Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.

Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne jejího předání řediteli Centra sociálních služeb Mělník. V případě, že nebude dodržena lhůta 30 dnů pro vyřízení stížnosti, bude stěžovatel o této skutečnosti a důvodech informován písemně. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Pokud má uživatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit s žádostí o přešetření postupu vyřízení stížnosti např. na:

- 1) Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, MěÚ Mělník, náměstí Míru 51, 276 01 Mělník, tel.: 315 635 311, e-mail: mu@melnik.cz
- 2) Krajský úřad Středočeského kraje, odboru sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5, e-mail: podatelna@kr-s.cz
- 3) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 4) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz

14. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení sociální služby jsou přesně vymezeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na základě vypovězení smlouvy z kterékoli strany je uživatel vyřazen z databáze a poskytování služby je tímto ukončeno. Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného uživatele je archivována 10 let. Přesný postup je stanoven směrnicí o uložení a archivaci dokumentů.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato vnitřní pravidla nahrazují a ruší platnost všech předchozích verzí tohoto dokumentu. Aktuální znění pravidel je **platné a účinné od 1. 9. 2024.**

Zpracovala: Mgr. Jana Hostáková, DiS., vedoucí terénní pečovatelské služby



Schválil: PhDr. Drahomírou Pavlíkovou, ředitelka