

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Pečovatelská služba se poskytuje osobám s chronickým duševním onemocněním, chronickým onemocněním, kombinovaným postižením, mentálním postižením, tělesným postižením, sluchovým postižením, zdravotním postižením, zrakovým postižením, seniorům a rodinným příslušníkům pečujícím o tyto osoby.
2. Pečovatelská služba je poskytována na území města Nový Bor a jeho spádových obcí a města Česká Lípa a jeho spádových obcí.
3. Pečovatelská služba je poskytována ve vlastním sociálním prostředí klienta v době od **7:00 do 15:00** a jiných časech dle potřeb klientů.
4. Pečovatelská služba se poskytuje na základě podepsané písemné Smlouvy o poskytování pečovatelských služeb.
5. Pečovatelská služba se poskytuje na základě platného **Sazebníku pečovatelské služby**.
6. Poskytování pečovatelské služby je výsledkem **individuálního plánu** mezi poskytovatelem a klientem ev. jeho rodinným příslušníkem, zaznamenává se do individuálního plánu.
7. Pečovatelská služba se **neposkytuje** v případě:
 - kdy poskytovatel není schopen zajistit služby mimo základní úkony,
 - nedostatečné personální kapacity,
 - konkrétního úkonu, pro který již jednou byla smlouva vypovězena v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky pečovatelské služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

ČII.

Práva a povinnosti uživatele služby

1. Uživatel má právo:

- a. Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm ve službě vedena. Sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- b. Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá s klíčovým pracovníkem spolu se sociálním pracovníkem alespoň **5 dnů předem**. Každá změna je zapsána v Individuálním plánu uživatele.
- c. Vypovědět Smlouvu o poskytování služby bez udání důvodu.
- d. Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
- e. Obdržet od poskytovatele ve smluveném termínu přehledné vyúčtování služeb.
- f. Obdržet od poskytovatele ceník minimálně měsíc před jeho účinností.

g. Vyjádřit svou nespokojenost s poskytnutím služby nebo podat stížnost na kvality služby, a to dle vnitřních pravidel poskytovatele.

2. Uživatel je povinen:

a. Oznamit poskytovateli alespoň 1 den předem, pokud v některý den službu nepožaduje. Pokud tak neučiní, bude mu účtována celá částka za nasmlouvanou službu jako sankce za nedodržení včasného odhlášení služby. V případě náhlé hospitalizace v den služby bude klientovi poskytnuta od poskytovatele výjimka a sankce nebude účtována. V případě dřívějšího ukončení nasmlouvané služby (klient pošle pracovníka dříve domů, že např. už nic nepotřebuje), bude klientovi zbytek nespotřebovaného ale pro něj nasmlouvaného času taktéž doúčtován jako sankce za dřívější odchod pracovníka.

b. Poskytovat potřebné prostředky a vytvořit podmínky pro možné poskytování služby.

c. Uhradit poskytovateli nebo pracovníkovi poskytovatele v plné výši škodu vzniklou při poskytování služby zaviněnou klientem nebo jeho domácími zvířaty.

d. Ctít slušné chování k pracovníkům služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, apod.).

e. Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.

Čl. II

Práva a povinnosti a pracovníků služby

1. Pracovníci jsou povinni:

a. Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, o kterých se dozví v souvislosti s výkonem své práce.

b. Jednat s uživatelem jako s jedinečnou bytostí, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodné rozhodnutí.

c. Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.

1. Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čase domluveném s uživatelem.

2. Neprodleně informovat uživatele o změně sjednaného času, provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové a havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).

2. Pracovníci mají právo:

a. Odmítnout úkony, ke kterým se necítí dostatečně kompetentní.

b. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).

c. Předat uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů).

d. Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

Čl. IV

Průběh poskytování pečovatelské služby

1. Pečovatelská služba je poskytována na základě dohody mezi pracovníkem a uživatelem o rozsahu a četnosti úkonů. Úkony jsou poskytovány v předem dohodnutém čase dle individuálních potřeb

uživatele a možnosti poskytovatele. Sjednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele s ohledem na možnosti poskytovatele.

2. Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v „Individuální plánu“, který je sestaven uživatelem, sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. „Individuální plán“ slouží ke konkretizaci zakázky uživatele a podrobněji popisuje vlastní zdroje podpory uživatele a podporu ze strany pečovatelské služby. Klíčový pracovník s uživatelem v rámci individuálního plánování společně sjednávají, jak se má postupovat, aby byla individuální zakázka uživatele naplňována (podpora služby, snaha uživatele).

POPIS ÚKONŮ A MINIMÁLNÍ ČASOVÁ DOTACE POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU:

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:

Nakrájení stravy na sousta, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, naložení jídla z jídlonosiče na talíř, nalití nápoje do hrnku nebo sklenice, dochucení jídla dle přání klienta, podání jídla klientovi na stůl nebo k lůžku a případná dopomoc při přímém podání pokrmu. Jídlo a pití je dopředu připravené rodinou nebo přivezené pečovatelskou službou. Podání jídla a pití je přizpůsobeno zdravotnímu stavu a schopnostem klienta.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

Příprava oblečení, pomoc při oblékání a svlékání oděvu, zapínání a rozepínání knoflíků a zipů, pomoc při nazouvání a vyzouvání obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů. Úkony se provádějí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu a pohybovým možnostem klienta.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

Zajištění klientova bezpečí při pohybu po bytě nebo domě, a to formou přímého doprovodu, kdy se klient pracovníka drží nebo formou nepřímého doprovodu, kdy pracovník svými pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře. Úkon se provádí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu a pohybovým možnostem klienta.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

Úkon se provádí s přihlédnutím k pohybovým schopnostem klienta, je dbáno na jeho bezpečný přesun. U částečně mobilního klienta se jedná o pomoc při zvedání, pracovníce agentury zajistí přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. Pokud je klient imobilní, je úkon poskytován pouze v případě, pokud má klient domácnost vybavenou zvedacím zařízením, případně za pomoci rodinného příslušníka nebo další pracovníce pečovatelské služby. Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pečovatelka může z bezpečnostních důvodů provedení úkonu odmítnout.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU:

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny:

Zahrnuje koupel nebo sprchování v domácnosti klienta. Úkon zahrnuje jednotlivé dílčí kroky stanovené dle schopností klienta a domluvy s ním: - podporu klientovi při vstupu a výstupu do vany či sprchového koutu, - umytí klienta pečovatelkou nebo dopomoc pečovatelky při provádění osobní hygieny, - mytí hlavy, - výměnu inkontinentních pomůcek, - ošetření pokožky ochrannými krémy a mastmi, - úklid koupelny po provedení osobní hygieny, - je-li to zapotřebí, povlečení a úprava lůžka. Pečovatelka je povinna vždy brát ohled na intimitu a soukromí klienta. Používány jsou klientovy

vlastní hygienické potřeby a pomůcky (mýdlo, sprchový gel, ochranný krém, ručník,...). U hůře mobilních klientů může být vyžadována dopomoc rodinného příslušníka nebo druhé pečovatelky, u imobilních klientů musí být koupelna vybavena zvedákem (tyto podmínky stanovuje během sociálního šetření sociální pracovníce). V případě částečně mobilního nebo imobilního klienta je možné provést celkovou koupel u lůžka nebo na lůžku.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů. Používány jsou klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (šampón, ručník, hřeben, fén,...). Pečovatelka může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, které lze ale zprostředkovat. K základní péči o nehty patří ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta, lze zprostředkovat manikúru i pedikúru.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

3. Pomoc při použití WC:

Úkon zahrnuje doprovod klienta na WC, pomoc při svlečení potřebného oděvu a prádla, odstranění pleny, vložky nebo plenkových kalhotek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření nebo omytí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání klienta, vložení čisté pleny, vložky nebo plenkových kalhotek, oblečení prádla a dalšího oděvu. Pokud klient používá WC křeslo, součástí úkonu je vnesení a umytí nádoby, které provádí pečovatelka v ochranných rukavicích.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

4. Výměna inkontinentních pomůcek:

Tento úkon zahrnuje výměnu pleny nebo plenkových kalhotek u klienta a ošetření pokožky. Používány jsou klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (inkontinentní pomůcky, které musí být připraveny tak, aby byly pro pečovatelku dostupné, ochranný krém,...). V případě potřeby je úkon spojen s provedením osobní hygieny.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY:

1. Pomoc při přípravě jídla a pití:

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti a z vlastních surovin, pečovatelka vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

2. Příprava a podání jídla a pití:

Pečovatelka sama připravuje jídlo a pití z klientových surovin (vaří) v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Servíruje jídlo klientovi, případně klientovi dopomůže při přímém podání pokrmu.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI:

1. Běžný úklid a údržba domácnosti:

Tato služba zahrnuje dílčí úkony – např. luxování, utírání prachu, zametání, stírání podlahy na mokro, ometání pavučin, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky kuchyňské linky, umytí sporáku, vaříče, mikrovlnné trouby, vyčištění rychlovarné konvice, odmrazování a mytí ledničky, mrazáku, čištění vysavače, výměna sáčků ve vysavači, umytí hygienického zařízení (WC, umyvadla, vany nebo sprchového koutu), otření obkladů kolem umyvadla, zalévání květin, uložení prádla do skříně, převlečení lůžka, úklid nakoupených potravin, vnesení odpadků, dílčí úkony související s praním, žehlením a věšením prádla. Při úklidu se používají pomůcky a čisticí prostředky klienta (vysavač, mop, kbelík, hadr, smeták, smetáček, lopatka,...). **Pečovatelská služba nenahrazuje komerční úklidové služby a věnuje se domácnosti pouze v místnostech, které využívá klient. Nezajišťuje úklid společných částí domácnosti, které využívají i jiné**

osoby, které zde žijí. Úklid provádí pečovatelka pouze v prostorách, které klient aktuálně obývá. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (dětmi, vnoučaty, atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Myje-li se u klienta nádobí, tak pouze po klientovi, ne po dalších členech domácnosti. Pečovatelky nejsou oprávněny opravovat poškozené spotřebiče. Na případné závady jsou povinny upozornit klienta. V případě, že se jedná o závažnou závadu s rizikem ohrožení života či zdraví, pečovatelka klienta na tento stav upozorní a provede zápis do dokumentace.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

2. Běžné nákupy a pochůzky:

Do běžných nákupů patří nákup základních potravin (např. chléb, rohlíky, mléko, uzeniny, ovoce, zelenina apod.), hygienických potřeb, časopisů a nápojů do hmotnosti 6 kg. Pečovatelka nakupuje zboží z finančních prostředků klienta. Nákup je potom vyúčtován oproti pokladnímu dokladu. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí nákupního seznamu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta zpět ke klientovi, předání a uložení nákupu a vyúčtování. Nákup lze provést v obchodě dle přání klienta. Pochůzkou se rozumí vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb, platby na poštách, odnesení prádla do prádelny a do čistírny, vyřizování klientových záležitostí na úradech.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut

3. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy:

4. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy:

Prádlo je práno v domácnosti klienta za předpokladu, že klient má funkční pračku. K provedení úkonu je použito zařízení, pomůcky a prostředky klienta (dle domluvy s klientem např. pračka, sušička, prací prostředek, aviváž, sušák na prádlo, koš na prádlo, kolíčky, žehlička, žehlicí prkno,...). Je vhodné mít pro pečovatelku návod na použití pračky, případně poskytnout instrukce k jejímu použití. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení prádla do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení do skříně. Pokud je třeba, pečovatelka provede i drobné opravy prádla (např. přišítky knoflíku, zapošití prasklého švu apod.), klient však musí mít k dispozici vlastní šicí pomůcky (jehla, nitě, nůžky). Tento kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku za kilogram suchého prádla. Váha prádla je zjištěna s pomocí osobní váhy klienta, pokud klient osobní váhu k dispozici nemá, pečovatelka váhu prádla odhadne. Pokud klient požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka „běžný úklid“ dle časové sazby. Pokud klient v domácnosti funkční pračku nemá, pečovatelská služba může zajistit odnesení prádla do prádelny nebo čistírny a zpět. Odnesení prádla je účtováno jako „pochůzka“ dle časové sazby a částku za vyprání (vyčištění, žehlení, mandlování) prádla hradí klient prádelně nebo čistírně dle jejich sazebníku.

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:

1. Doprovázení (lékař, orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby):

Zahrnuje doprovázení k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb, na poštu a doprovod zpět. O tento úkon je nutno zažádat s časovým předstihem minimálně 1 týden. Je-li předpoklad, že úkon bude delší, než dovolují možnosti pečovatelské služby, může být z kapacitních důvodů odmítnut.

Minimální časová dotace úkonu: ... 1 hodina

F) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:

Pomoc klientům s vyplňováním různých formulářů a dotazníků, při jednání s úřady, bankou, poštou, lékaři, soudy a dalšími subjekty, srozumitelnou formou předáváme informace týkající se jejich práv a oprávněných zájmů. Tento úkon je určen klientům, kteří mají překážky v komunikačních schopnostech (nemohou se vyjádřit, není jim rozumět, špatně vyslovují,...). Cílem je komunikace zaměřená na rozvoj a zlepšení komunikačních schopností klienta, vč. řeči klienta. Využití alternativní komunikace, opakování slov, podpora a motivace klienta ke komunikaci. Pomoc při vyřizování

běžných záležitostí, Pomoc klientovi při vyplňování formulářů a dotazníků, jídelníčků a dalších dokumentů.

Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

Placení služeb, SIPA, vyřízení kompenzační pomůcky, nakupování potravin, léků, hygienických pomůcek, atd. Běžným nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Běžný nákup nesmí přesáhnout 10 kg hmotnosti. Do doby provedení úkonů je započítána cesta ke klientovi za účelem zjištění požadavků (sepsání nákupu, převzetí soupisu položek, atd.) a převzetí finanční hotovosti, cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací, předání nákupu (nebo záležitosti, kterou pracovník vyřizoval v rámci pochůzky) a vyúčtování. Do doby pro zajištění nákupu je započítána i doba, kdy klient diktuje seznam pracovníkovi služby po telefonu. Nákup se vždy zajišťuje v nejbližším obchodě k místu bydliště klienta. Velký nákup. Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 15 kg, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Pracovník si před provedením nákupu či pochůzky vyjasní s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny (není-li to zřejmé z předchozích nákupů či pochůzek). Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta. Pracovník může odmítnout nákup většího množství alkoholu (viz standardy kvality soc. služeb - pečovatelská služba) nebo jiného zboží nad rámec běžné denní spotřeby. Způsob zajišťování nákupů a pochůzek (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

Minimální časová dotace úkonu: ... 1 hodina

G) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

Dohled, aby osoba závislá na pomoci druhé osoby nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Minimální časová dotace úkonu: ... 30 min.

3. Minimálně 1x za rok hodnotí sociální pracovník, klíčový pracovník s uživatelem, zda služba splňuje jeho očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.
4. Dojde-li v průběhu poskytování služby ke změně rozsahu nebo četnosti poskytovaných činností klíčový pracovník tyto změny zaznamená do individuálního plánu.
5. Pokud uživatel nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu zaslána „Výzva k zaplacení dluhu“.
6. Nezasáhne-li pečovatelská služba do domu uživatele v době, kdy měl domluveno provedení péče, je mu naúčtována sankce.

Čl. V

Řešení nouzových a havarijních situací

1. V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotvírá** a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo uživatelské zdraví nebo život, kontaktuje nemocnici. Pokud uživatel není hospitalizován v nemocnici, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v uživatelském zájmu oznámit pečovatelskému nebo vedoucímu služby (telefonicky nebo osobně v kanceláři) svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
2. Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít agresivní zvíře). V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.
3. Je-li potřeba **zajistit klíče** pro vstup pečovatelské služby do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena domluvená péče, zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady. Předání klíčů

PQ_08

pracovníkovi je zaznamenáno v dokumentu „Převzetí klíčů“. Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. z důvodu hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři.

4. V případě, kdy ve službě nastane náhlý **nedostatek pracovníků** (např. z důvodu náhlé nemoci), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy...) po dobu trvání tohoto nedostatku.
5. Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestíhá** přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas (např. zdržení na rozvozové trase z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín.
6. Podrobný postup řešení nouzových situací je k dispozici u vedoucího pracovníka v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzových, havarijních a mimořádných situací“.