



## **METODIKA: Pravidla poskytování pečovatelské služby – Příloha č.1 pro Smlouvu o poskytnutí sociální služby-pečovatelská služba.**

### **Pravidla poskytování pečovatelské služby**

#### **1. Pečovatelská služba**

- ✓ **je** terénní forma sociální služby, poskytovaná osobám v nepříznivé situaci, ve které se ocitly důsledkem svého věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a potřebují tím pomoc jiné fyzické osoby (dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 40, odst. 1, v textu dále jen „*Zákon*“). Pečovatelská služba je poskytovaná pracovníky poskytovatele, na základě písemně uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby (v textu dále jen „*Smlouva*“).
- ✓ **jejím posláním a cílem je** pomoc a podpora uživatelům/klientům při zvládnutí péče o svou osobu a její domácnost. Umožnit jim žít běžným způsobem života, naplňovat jejich potřeby v přirozeném prostředí, udržovat kontakty se svými blízkými a okolím s důrazem na zachování jejich důstojnosti.
- ✓ **je** poskytovaná v přirozeném sociálním prostředí osob, v jejich domácnostech.
- ✓ **místem** poskytování pečovatelské služby je celé území obce Starý Jičín: Starý Jičín, Vlčnov, Jičina, Janovice, Petřkovice, Palačov, Starojická Lhota, Dub, Heřmanice.
- ✓ **doba** poskytování pečovatelské služby: ve všední dny od 6.30 do 16.00 hodin.
- ✓ **je určena osobám:**
  - se zdravotním postižením;
  - s tělesným postižením;
  - s chronickým onemocněním;
  - se sluchovým a zrakovým postižením;
  - seniorům;
  - rodinám s dětmi – ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku dětí.
- ✓ **věková/cílová struktura/skupina osob:**
  - dětem do 4 let věku (rodinám, kterým se narodily současně 3 a více dětí);
  - mladším dospělým (19 - 26 let);
  - dospělým (27 – 64 let);
  - mladším seniorům (65 – 80 let);
  - starším seniorům (nad 80 let).

- ✓ **zásady** poskytování pečovatelské služby:
  - na základě podané žádosti a následně sjednané Smlouvy – ve které bude dojednáán rozsah poskytování pečovatelské služby, odpovídající potřebám uživatele/klienta;
  - s ohledem na maximální podporu samostatnosti ve všech směrech – vlastní iniciativu uživatele/klienta a zároveň podporou jeho soběstačnosti. Což znamená poskytnutí péče v rozsahu nezbytně nutném;
  - s respektem k individualitě – jedinečnosti uživatele/klienta a přizpůsobením se jeho potřebám, přáním a projevů vůle;
  - s akceptací na soukromí, intimitu, životní návyky, přirozené sociální prostředí a sociální vazby uživatele/klienta. Podpora jeho životních stereotypů;
  - se zaměřením na bio-psycho-sociální-spirituální stránku uživatele/klienta;
  - s důrazem na dodržování práv a svobod uživatele/klienta;
  - na základě spolupráce poskytovatele s uživatelem/klientem;
  - s uvědoměním si, že mezi uživatelem/klientem a pracovníkem je rovnocenný vztah, kdy tempo rozsahu pomoci a podpory si určuje uživatel/klient. Pracovník jde s uživatelem/klientem po jeho boku ne krok před ním;
  - věnovat pozornost a podporu rodině, blízkým osobám uživatele/klienta;
  - kvalitní péče poskytovaná profesionály, v návaznosti na dalším vzdělávání, vedoucím ke zvyšování kvality poskytované služby.
  
- ✓ **jsou poskytovány** tyto činnosti a úkony:
  - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
  - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
  - poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
  - pomoc při zajištění chodu domácnosti;
  - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
  
- ✓ **neposkytuje se:**
  - zájemcům/žadatelům nespádajícím do cílové skupiny;
  - zájemcům/žadatelům žijících mimo území obce Starý Jičín;
  - pečovatelská služba neposkytuje službu, o kterou zájemce/žadatel žádá;
  - zájemcům/žadatelům, kterým jejich zdravotní stav může způsobit takové projevy chování, v jejichž důsledku by mohli ohrozit nejen sebe, ale také pracovníka pečovatelské služby. Nebo by toto jejich chování či onemocnění bránilo naplnit samotné poslání pečovatelské služby a mohlo ohrozit zdraví pracovníka;
  - zájemcům/žadatelům s nepřizpůsobivým chováním;
  - zájemcům/žadatelům, kterým by bylo potřeba z důvodu jejich bezpečnosti vytvořit zvláštní podmínky, které by poskytovatel nebyl schopen zajistit. Těmito zvláštními podmínkami se rozumí především omezení zájemce/žadatele v pohybu;
  - zájemcům/žadatelům, kteří nepřistoupí na podmínky dané Smlouvou a uživatelům/klientům, kteří porušují povinnosti vyplývající z této Smlouvy;
  - zájemci/žadateli byla poskytovatelem vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby v době kratší 6 (šesti) měsíců, z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy;



- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby zájemci/žadateli.

## 2. Jak bude poskytování pečovatelské služby probíhat

- ✓ **jednání s žadatelem/zájemcem:** žadatel/zájemce si podá písemnou žádost na formuláři *Žádost o poskytování sociální služby-pečovatelská služba* (dále jen „Žádost“). Žádost je umístěna na webových stránkách poskytovatele: [www.stary-jicin.cz](http://www.stary-jicin.cz). Dále je k dispozici na adrese: Sociální služby Starý Jičín, Vlčnov č.35, 742 31 Starý Jičín, 1. poschodí, kde se nachází pracovní prostory pečovatelské služby (na nástěnce, v kanceláři sociálního pracovníka a v pracovně pracovníků v sociálních službách/pečovatelů – pečovatelek přímé péče). Žádost je možné zaslat poštou, e-mailem nebo doručit osobně či si ji vypsát přímo v kanceláři sociálního pracovníka.

Jakmile sociální pracovník převezme vyplněnou žádost, domluví si s žadatelem/zájemcem setkání u něj doma, u kterého mohou být přítomny i blízké osoby žadatele/zájemce. Na tomto setkání (jednáním se zájemcem/sociálním šetření) je žadatel/zájemce seznámen se všemi potřebnými informacemi o způsobu a podmínkách poskytování pečovatelské služby. Žadatel/zájemce si při rozhovoru vyjadřuje své představy, požadavky, potřeby a sociální pracovník na základě těchto zjištění s ním domlouvá možný rozsah poskytování pečovatelské služby. U tohoto jednání může mít žadatel/zájemce přítomnou jakoukoliv osobu blízkou (rodinu, přítele, známého, opatrovníka apod.). Jestliže se žadatel/zájemce rozhodne využít podporu/pomoc/péči pečovatelské služby, je s ním následně sepsán prvotní *Individuální plán péče* (dále „IPP“), který bude dále vypracován a bude tvořit nedílnou součást poskytování pečovatelské služby.

- ✓ **uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby-pečovatelská služba** (dále jen „Smlouvy“):
  - **Smlouva** sociální pracovník vyhotoví Smlouvu, kterou předává osobně zájemci/žadateli, se všemi jejími Přílohami. Zájemce/žadatel se s ní seznámí a podepíše. Na základě podepsané Smlouvy je poskytování pečovatelské služby zahájeno a ze zájemce/žadatele se stává uživatel/klient;
  - **platnost Smlouvy je** dána na dobu určitou – 1 (jeden) rok, veškeré změny (rozšíření, prodloužení, změna údajů apod.) jsou doplňovány číslovými Dodatky ke Smlouvě.

- ✓ **jak postupovat u změn při poskytování pečovatelské služby:**

**jakoukoliv změnu je nutné oznámit** (telefonicky, e-mailem, osobně), oznamuje-omlouvá uživatel/klient sám, jeho kontaktní osoba či jiná osoba blízká, případně sociální/zdravotní pracovník zařízení, kde se uživatel/klient nachází:

- změny osobních údajů – například čísla mobilu uživatele/klienta či kontaktní osoby, e-mailu, bydliště;
- změny v poskytování péče – například plánovaná hospitalizace, zdravotní vyšetření uživatele/klienta nebo jiný léčebný pobyt;
- **plánované změny**



- omluvit nejpozději do 15 (patnácti) kalendářních dnů, po vzniklé změně osobních údajů uživatele/klienta;
- omluvit nejpozději 7 (sedm) kalendářních dnů předem, v případě změn při poskytování pečovatelské služby, dlouhodobější přerušení péče či (například zdravotní vyšetření, rehabilitace, léčba v LDN či lázních, odjezd uživatele/klienta mimo domov, rozšíření poskytování pečovatelské služby nebo naopak ukončení poskytování některých úkonů apod.) či již naplánované termíny zdravotních vyšetření (zubař, různé ambulantní nebo preventivní /kontrolní zdravotní vyšetření), aby mohly být tyto změny především zapracovány do samotného provozu pečovatelské služby, případně do Smlouvy;
- **neplánované změny** při poskytování pečovatelské služby (například hospitalizace, zdravotní vyšetření, rehabilitace)
  - **povinnost** oznámit poskytovateli a tím omluvit nejpozději 2 (dva) dny před samotnou změnou.

**Pokud nebude nahlášeno, bude uživateli/klientovi účtován poplatek ve výši 50% z hodinové sazby sjednaného úkonu dle platného ceníku, viz Smlouva;**

- **náhlá/urgentní změna**, kdy musí uživatel/klient absolvovat 2 (dva) dny, 1 (jeden) den před poskytnutím pečovatelské služby, nebo přímo v den poskytnutím pečovatelské služby (neodkladné lékařské vyšetření/hospitalizace z důvodu náhlého zhoršení svého zdravotního stavu nebo v důsledku jiné náhle změny či potřeby)

**JE OMLUVENO DO 7.00 hodin dne, kdy má být pečovatelská služba poskytnuta.**

**Pokud nebude nahlášeno, bude uživateli/klientovi účtován poplatek ve výši 50% z hodinové sazby sjednaného úkonu dle platného ceníku, viz Smlouva. Bude účtován pouze v první den nenahlášené změny – druhý den bude sociální pracovník kontaktovat uživatele/klienta či jeho uvedené kontaktní osoby, sousedy apod., pro upřesnění – vysvětlení.**

**Jestliže nastane situace, kdy není možné tuto změnu do 7.00 hodin nahlásit (uživatel/klient vzhledem ke svému stavu nemůže komunikovat, změna může nastat krátce před poskytnutím pečovatelské služby, rodina – blízcí ještě nejsou o změně informováni – poskytnutí pečovatelské služby i v tomto případě omlučeno.**

**TYTO NÁHLÉ ZMĚNY BUDOU VŽDY POSUZOVÁNY DLE ZÁVAŽNOSTI SITUACE**

- ✓ **pomůcky a prostředky** potřebné k provedení dojednaného úkonu pečovatelské služby v místě bydliště uživatele/klienta, pracovníkům poskytne uživatel/klient (například úklidové prostředky, spotřebiče, hygienické pomůcky, kompenzační pomůcky, potraviny).
- ✓ **spotřebiče uživatele/klienta**, které pracovník pečovatelské služby použije k výkonu (například vysavač, varná konvice, mikrovlnná trouba, mixér, pračka, žehlička atd.), musí být bezpečné. Jestliže pracovník zjistí závadnost těchto spotřebičů (například poškozený krycí obal spotřebiče, přívodní kabel apod.), nebude s nimi z důvodu své bezpečnosti manipulovat, až do doby jejich opravy nebo výměny.
- ✓ **klíče uživatele/klienta:**

- v případě, kdy uživatel/klient v důsledku svého nepříznivého zdravotního stavu nemůže sám zpřístupnit svůj byt pracovníkům pečovatelské služby, k poskytování dojednaných úkonů péče, může poskytovateli zapůjčit klíč od svého bytu, domu, vchodu;
- uživatel/klient předává klíče poskytovateli na základě svého písemného souhlasu a obdrží originál tohoto potvrzení;
- uživatel/klient může během poskytování pečovatelské služby kdykoliv požádat o vrácení klíčů, které budou vráceny opět s písemným dojednáním;
- pracovníci pečovatelské služby mohou zapůjčené klíče uživatele/klienta užívat pouze a výhradně k zajištění pečovatelské služby. Jsou povinni okamžitě nahlásit ztrátu či zničení klíče a uhradit finanční částku spojenou se zajištěním klíčů nových;
- po ukončení poskytování pečovatelské služby uživatel/klient klíče přebírá rovněž na základě písemného potvrzení;
- jestliže si uživatel/klient nemůže převzít klíče osobně, jsou navraceny jeho kontaktní osobě, písemným potvrzením.

#### ✓ **Individuální plánování – nedílná součást poskytování pečovatelské služby**

Při jednání s žadatelem/zájemcem o poskytování pečovatelské služby je dojednáván *cíl spolupráce neboli osobní cíl uživatele/klienta*, od kterého se bude odvíjet samotné individuální plánování poskytované pečovatelské služby – *Individuální plán péče* (dále jen IPP).

IPP je dokument, vymezující směr poskytování pečovatelské služby a zajištění kvalitní služby/péče. Je vypracováván s ohledem na potřeby a možnosti uživatele/klienta, domlouvá se v něm *kdo, co, kdy a jak* budeme společně dělat pro to, aby poskytovaná péče pečovatelské služby sloužila jako pomoc a podpora uživateli/klientovi v jeho běžném/každodenním životě, a ten mohl dále bydlet ve svém přirozeném prostředí – doma, se svými blízkými.

Každý uživatel/klient má právo jak do IPP, tak do veškeré své dokumentace vedené v průběhu poskytování pečovatelské služby kdykoliv nahlédnout, na požádání obdržet kopii. S dokumentací uživatele/klienta pracují pracovníci v sociálních službách/pečovatelé-ky, sociální pracovník a vedoucí Sociálních služeb Starý Jičín. Samotný IPP vypracovává sociální pracovník a klíčový pracovník uživatele/klienta.

- **klíčový pracovník** (dále jen KP) je pracovník v sociálních službách/pečovatel-ka, který se podílí na individuálním plánování, jeho zpracování a vyhodnocení. Uživateli/klientovi je určen sociálním pracovníkem nebo vedoucím sociálních služeb. Sociální pracovník/vedoucí, uživateli/klientovi KP představí u předání Smlouvy čili při samotném zahájení poskytování pečovatelské služby;
- **KP je**
  - v nejčastějším a nejužším kontaktu s uživatelem/klientem;
  - nejbližším a nejdůvěrnějším společníkem uživatele/klienta z řad pracovníků PS;
  - obhájcem práv a zájmů uživatele/klienta;
  - koordinuje poskytování pečovatelské služby u uživatele/klienta, osobně se podílí na poskytování většiny služeb;
  - prostředníkem uživatele/klienta, který se na něj může obracet v záležitostech, týkajících se pečovatelské služby;
  - pomáhá uživateli/klientovi k využívání dalších veřejných služeb či jiných sociálních a zdravotních služeb.
- **klient má právo požádat** o změnu KP;
- **klient má právo** navrhnout změny v IPP;



- **IPP je nastaven** po dobu platnosti Smlouvy.

Přehodnocován je vždy po půl roce poskytování pečovatelské služby. Na zpracování IPP se podílí nejen sociální pracovník a KP, samotný uživatel/klient, ale se souhlasem uživatele/klienta také jeho blízcí, případně odborníci či specialisté (lékař, psycholog apod.). Totéž platí při přehodnocování nebo vyhodnocení IPP. Vyhodnocení/zhodnocení IPP probíhá: po 1 (jednom) roce poskytování pečovatelské služby nebo při všech změnách v poskytování pečovatelské služby, při ukončení poskytování pečovatelské služby;

- **záznamy** průběhu poskytování pečovatelské služby jsou rovněž nedílnou součástí IPP. Jsou vedeny v elektronické podobě v IS (informačním systému) Orion na kartách uživatelů/klientů, pomocí přenosných minitermínálů – „čteček“, načítáním čárových kódů.

Svůj čárový kód má:

- každý pracovník v sociálních službách pečovatel/ka, sociální pracovník, vedoucí pracovník;
- každý uživatel/klient;
- každý úkon nebo činnost pečovatelské služby.

Pod čárovým kódem uživatele/klienta jsou evidovány všechny provedené úkony pečovatelské služby v daném měsíci. Po uplynutí daného měsíce je uživateli/klientovi předán vytištěný *měsíční přehled péče*, který si zkontroluje a platnost stvrdí svým podpisem. Denní záznamy jsou zaznamenávány pracovníky pečovatelské služby, přímo na kartě uživatele/klienta v IS Orion, vždy pod jménem pracovníka, který záznam provedl (jsou vedeny všechny informace, předané uživatelem/klientem pracovníkům nebo jiné skutečnosti/situace probíhající při poskytování pečovatelské služby).

### 3. Práva a povinnosti klienta

#### ✓ práva

- právo na poskytování kvalitní a odborné služby;
- právo na poskytnutí služby v rozsahu potřebném k zajištění jeho oprávněných nároků, požadavků, potřeb a pomoci – dle specifikace ve Smlouvě;
- právo navrhopvat změny v poskytování pečovatelské služby dle svých individuálních potřeb, zdravotního stavu či sociální situace;
- právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace, kterou o něm poskytovatel služby vede a na žádost dostat její kopii;
- právo na ochranu osobních údajů, které jsou zpracovávány pouze v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby. Přístup k nim mají jen pracovníci, kteří s nimi pracují v rámci svých pracovních úkonů;
- právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací. Pro všechny pracovníky platí závazek mlčenlivosti;
- právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany pracovníků, založeného na profesionalitě – pracovník v žádném případě nesmí zneužívat svého postavení ve vztahu k uživateli/klientovi a určité moci související s pomáhající profesí;
- právo na empatické zacházení, vstřícnost, trpělivost, ochotu ze strany pracovníků;

- právo na intimitu a ochranu svého soukromí. Pracovníci nevchází bez svolení uživatele/klienta v jeho bytě nebo domě do prostor, kde přímo neprovádí úkony pečovatelské služby. Nenahlíží do věcí klienta. Respektují vstup do bytu na výzvu po zazvonění nebo zaklepaní;
- právo rozhodovat o svých záležitostech a na přiměřené riziko– projevit svůj vlastní názor, svoji vůli;
- právo na podání podnětu, připomínky či stížnosti k poskytování pečovatelské služby nebo na konkrétního pracovníka. Postup pro jejich podání a vyřízení je součástí Smlouvy – Příloha č.2 *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek*;
- právo na základní sociální poradenství, které pomůže nebo vyřeší jeho problém – nepříznivou sociální situaci;
- právo na změnu svého klíčového pracovníka;
- právo kdykoliv odstoupit od Smlouvy bez udání důvodů.

#### ✓ povinnosti

- dodržovat a respektovat Smlouvu a tato Pravidla;
- dodržovat místo, rozsah a daný čas při poskytování úkonů, které jsou dojednány;
- hlásit veškeré změny, viz. výše: strana 3, kapitola č. 2 (Jak bude poskytování pečovatelské služby probíhat/změny);
- bere na vědomí, že poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby se týká pouze jeho a nebudou poskytovány druhé osobě;
- oznamovat poskytovateli skutečnosti, mající vliv na poskytování pečovatelské služby (např. zdravotní stav, pobyt ve zdravotnickém zařízení a jiný pobyt mimo svůj domov);
- spolupracovat s pracovníky v procesu individuálního plánování;
- respektovat základní lidská práva pracovníků;
- respektovat právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu pečovatelské služby v případě čerpání řádných dovolených a při pracovní neschopnosti pracovníků;
- uchovávat mycí a desinfekční prostředky v originálních obalech od výrobce s uvedením návodu na jejich použití;
- neprodleně informovat poskytovatele o změnách v rozsahu svéprávnosti uživatele/klienta či o změně opatrovníka;
- povinnost neprodleně přivolat policii k prošetření události, kdy mu pracovník způsobí škodu svým jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (např. krádež, podvod, ublížení na zdraví);
- povinnost neprodleně informovat poskytovatele (sociálního pracovníka, vedoucí sociálních služeb, starostu nebo místostarostu obce) o veškerých škodách, které vznikly v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby;
- respektovat právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplněné kapacity v provozu pečovatelské služby - v případě, kdy uživatel/klient nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování úkonu/činnosti a tyto mu jsou poskytovány dle domluvy – například doprovod;
- respektovat právo poskytovatele neposkytnout pečovatelskou službu v případě problematického chování uživatele/klienta, které by mohlo vést k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytvoření nepřátelské či ponižující situace (např. slovní či fyzická agrese ze strany

uživatele/klienta nebo jeho blízkých, jednání uživatele/klienta vůči pracovníkovi mimo pravidla společenského chování – znevažování práce pracovníka, viditelné ponižování, omezování osobní svobody pracovníka, sexuální obtěžování;

- dále respektovat právo poskytovatele na neposkytnutí pečovatelské služby v prostředí, kde hrozí ohrožení života či zdraví pracovníků (neudržovaná domácnost, nefungující nebo poškozené domácí spotřebiče, nezajištěná domácí zvířata – například pobíhající psi po pozemku nebo v bytě uživatele/klienta);
- bere na vědomí, že v případě poškození termojídlonosiče, zapůjčeného od poskytovatele, zakoupí nový;
- respektovat právo poskytovatele odmítnout dovoz obědů v případě, že si zajistí jiný než požadovaný jídlonosič. Pokud bude poskytovatel realizovat dovozy obědů od sjednaného dodavatele;
- zaplatit poskytovateli úhradu za poskytnutou službu na základě předloženého vyúčtování do stanoveného termínu uvedeného ve Smlouvě;
- nekouřit v přítomnosti pracovníka, jestliže s tím pracovník nesouhlasí.

#### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

##### ✓ práva

- vyžadovat dodržování těchto Pravidel a smluvního ujednání uživatelem/klientem, v případě jejich porušení vypovědět Smlouvu;
- má právo změnit pravidla v rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb;
- v případě překážek práci na straně pracovníka (řádná dovolená, pracovní neschopnost atp.), je poskytovatel oprávněn uživateli/klientovi poskytnout sjednanou službu ostatními pracovníky;
- v případě, že uživatel/klient neakceptuje střídání a zastupování pracovníků v provozu – při poskytování sjednané služby, poskytovatel si vyhrazuje právo po dobu nutné nepřítomnosti pracovníka, poskytování pečovatelské služby uživateli/klientovi dočasně přerušit. Pokud tato situace nastane, je uživatel/klient o termínech plánované nepřítomnosti pracovníka s předstihem informován sociálním pracovníkem nebo vedoucí sociálních služeb;
- v případě, kdy uživatel/klient nenahlásí předem změnu v poskytování pečovatelské služby (jeho nepřítomnost v důsledku náhlého zdravotního vyšetření nebo odjezdu mimo domov či jiná nepřítomnost), a tím neumožní poskytovateli poskytnout pečovatelskou službu ve sjednaném rozsahu, může poskytovatel uživateli/klientovi účtovat smluvní pokutu ve výši 50% z hodinové sazby sjednaného úkonu, dle platného ceníku poskytovatele. Podmínky dané viz. Smlouva a Pravidla strana 3 a 4;
- právo neposkytnout pečovatelskou službu v případě problematického chování uživatele/klienta k pracovníkům, které by mohlo vést k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytvoření nepřátelské či ponižující situace (např. slovní či fyzická agrese ze strany uživatele/klienta nebo jeho blízkých, jednání uživatele/klienta vůči pracovníkovi mimo pravidla společenského chování – znevažování práce pracovníka, viditelné ponižování, omezování osobní svobody pracovníka, sexuální obtěžování);



- právo pracovníků vykonávat svou práci u uživatelů/klientů v bezpečném, zdraví či život neohrožujícím prostředí (hrozí havárie – např. únik plynu, neudržovaná/hygienicky závadná domácnost - paraziti/plísňe, nefungující nebo poškozené domácí spotřebiče, nezajištěná domácí zvířata – např. pobíhající psi po pozemku nebo v bytě uživatele/klienta, uživatel/klient nebo osoba žijící v jeho společné domácnosti -trpí závažným infekčním onemocněním).

#### ✓ **povinnosti**

- povinnost seznámit žadatele s aktuálními Pravidly před uzavřením Smlouvy;
- povinnost poskytovat uživateli/klientovi pečovatelskou službu ve sjednaném rozsahu;
- zajišťovat poskytování pečovatelské služby v souladu s platnými právními normami;
- respektovat základní lidská práva uživatelů/klientů a vytvářet podmínky k jejich naplnění. Zamezovat střetům zájmů uživatelů/klientů se zájmy poskytovatele;
- řádně a pravdivě evidovat provedené úkony a činnosti pečovatelské služby, zaznamenávat změny v rozsahu jejich poskytování;
- písemně uživatele/klienta informovat o změnách v poskytování pečovatelské služby;
- pravidelně plánovat a hodnotit práci s uživatelem/klientem při poskytování pečovatelské služby;
- povinnost písemně informovat uživatele/klienta se změnami v Pravidlech;
- pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu uživatele/klienta, jeho sociálních podmínkách v rodině, a to i po ukončení svého pracovního poměru.

### **5. Zpracovávání osobních údajů uživatele/klienta**

- ✓ poskytovatel sociálních služeb má oprávnění získávat osobní údaje uživatele/klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, v platném znění;
- uživatel/klient dává svůj písemný souhlas se zpracováváním svých osobních a citlivých údajů již při jednání/u sociálního šetření se sociálním pracovníkem;
- svůj souhlas stvrzuje podepsáním Smlouvy;
- ve spisové dokumentaci uživatele/klienta jsou vedeny jeho osobní a citlivé údaje (jméno příjmení, datum narození, adresa, telefon, e-mail, kontaktní osoby s jejími adresami, jméno ošetřujícího lékaře uživatele/klienta a dále všechny ostatní potřebné údaje k poskytování pečovatelské služby a charakterizující sociální-rodinnou-zdravotní-bytovou situaci uživatele/klienta);
- spisová dokumentace uživatele/klienta je poskytovatelem vedena písemně a elektronicky;
- poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované o uživateli/klientech nemohly být zneužity;
- uživatel/klient má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kdykoliv do ní nahlédnout, požádat o výpis, kopie;
- uživatel/klient má právo určit si ostatní osoby, které mohou rovněž nahlédnout do jeho spisové dokumentace, kterou o něm poskytovatel vede;
- uživatel/klient může/má právo kdykoliv písemně svůj souhlas se zpracováváním svých osobních a citlivých údajů odvolat;



- pracovníci poskytovatele mají k údajům uživatele/klienta takový přístup, aby je mohli využívat k efektivnímu poskytování pečovatelské služby, jsou poučeni o pravidlech zacházení s nimi, pracují s osobními a citlivými údaji uživatelů/klientů na základě povinnosti zachovávat mlčenlivost.

## 6. Kdo je kontaktní osoba a proč je důležitá pro pracovníky

- ✓ **kontaktní osoba je** velmi důležitá při poskytování pečovatelské služby. Je v pravidelném kontaktu s uživatelem/klientem, má povědomí o jeho pohybu, případně může uživatele/klienta zastupovat (rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známy apod.);
- ✓ **kontaktní osoba je oslovena** pracovníky v případě potřeby u náhlé nebo velmi závažné události, respektive u nestandardních a havarijních situací (zdravotní stav uživatele/klienta, havarijní situace v bytě/domě, uživatel/klient neotevírá apod.);
- ✓ **kontaktní osoba je oprávněna a nápomocna** při řešení ostatních situací vzniklých při poskytování pečovatelské služby (převzetí klíčů, vyrovnání vzájemných pohledávek apod.).

## 7. Popis poskytovaných činností a úkonů pečovatelské služby

Pracovníci v sociálních službách/pečovatelé-pečovatelky poskytují podporu, pomoc péči ve sjednaných činnostech nebo úkonech. Jednotlivé činnosti a úkony jsou pracovníky prováděny vždy v závislosti na oprávněných potřebách uživatele/klienta. Pracovníci podporují a motivují uživatele/klienta k co nejvyšší míře samostatnosti nejen při samotných činnostech a úkonech, ale také v rozhodování. Pečovatelská služba je poskytovaná svým uživatelům/klientům na základě platného ceníku.

### Základní činnosti:

- **základní sociální poradenství**

Poskytování informací, které mohou pomoci při řešení nepříznivé sociální situace osob, zájemce/žadatele nebo uživatele/klienta pečovatelské služby. *Je to úkon, který poskytují sociální pracovníci, dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a je poskytován bezplatně.*

Poskytnout informace mohou pracovníci během provozní doby pečovatelské služby a to osobně nebo telefonicky, ve všední dny v době od 7.00 do 16.00 hodin – viz.kontakty.

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- *pomoc a podpora při podání jídla a pití:* uživateli/klientovi se hotový pokrm nebo nápoj přichystá/naservíruje na talíř do sklenice/hrnečku (například připravenou snídani, svačinku, oběd z lednice), či naservíruje oběd z jídlonosiče – a případně ohřeje v mikrovlnné troubě. Jestliže je potřeba, pokrm se na talíři upraví (nakrájí, rozmixuje) a podává na prostřený stůl/servírovací stoleček. Činnost dále zahrnuje dopomoc pracovníka při samotném příjmu jídla a pití, kdy to již uživatel/klient samostatně není schopen zvládnout. Je také poskytnuta dopomoc nebo dohled při podání léku, kdy pracovník jeho užití připomene, na požádání lék podá v krabičce nebo dávkovači. Pracovníci v sociálních službách nesmí s léky či jinými léčivými přípravky manipulovat, chystá a aplikuje si je uživatel/klient sám, jeho blízcí nebo zdravotnický pracovník.

Pomoc je možná až 4 krát denně: snídaně, svačinka, oběd, večeře;



- *pomoc a podpora při oblékání, svlékání včetně speciálních pomůcek*: podpora s výběrem a přípravou oděvu/obuvi. S jejich oblékáním/obutím a celkovou úpravou. Rovněž s nasazováním naslouchadel, ortopedických pomůcek a jiných speciálních pomůcek. Pomoc pracovníka se svlékáním, zouváním, snímáním pomůcek a jejich uložením;

- *pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru*: dopomoc a doprovod při chůzi v prostoru domácnosti (dále v prostorách Pečovatelského domu, bytovém domě, po chodbě, ve výtahu, po schodišti, do sklepa, k poštovní schránce, k hlavnímu vstupu/vchodu do budovy) uživatele/klienta samostatně nebo s kompenzační pomůckou (hole, chodítko, berle), anebo při pohybu na invalidním vozíku. Volba bezpečné cesty a případné odstranění překážky, podpora v orientaci při chůzi (například slovním doprovodem, gesty);

- *pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík*: přesun uživatele/klienta se zhoršenou pohyblivostí. Pokud je potřeba při přesunu pomoc další osoby – pomáhá pečující osoba nebo je možné podle aktuálních možností v provozu pečovatelské služby poskytnout pro tento úkon dva pracovníky. Pokud nebude nalezen způsob, jak úkon provést se zajištěním bezpečí a ochranou zdraví uživatele/klienta a pracovníka, nebude možno tento úkon poskytnout.

- ***pomoc při osobní hygieně***

- *pomoc při úkonech osobní hygieny*: jedná se o pomoc při základní denní hygieně a hygieně celkové - péči o ústní dutinu a tělesnou hygienu (běžná denní hygiena, koupání, sprchování, mytí rukou, péče o zubní náhradu, holení). Jestliže je přesun uživatele/klienta do vany/sprchy nebezpečný, hygienická péče bude realizována na toaletním křesle/sprchové židli. U imobilních/nepohyblivých uživatelů/klientů bude probíhat hygiena pouze na lůžku. Úkon zahrnuje rovněž dopomoc/pomoc uživatelům/klientům v případě inkontinence s průběžnou péčí o čistotu. Do úkonu patří také péče o čistotu lůžka.

Podle potřeby uživatele/klienta pracovník po ukončení činnosti uloží pomůcky a setře vanu/sprchový kout, sprchové křeslo/židli, případně potřebné vydesinfikuje. Použité prádlo je odneseno/uloženo na místo k tomu určené;

- *pomoc při základní péči o vlasy a nehty*: dopomoc s mytím vlasů, jejich vysušením fénem a konečnou úpravou (učesáním). Ve vaně, sprchovém koutu, na sprchové židli/křesle mimo sprchový kout, na lůžku. Nehty na rukou a nohou pracovník uživateli/klientovi pouze ostříhá a pilníčkem zapiluje – náročnější/odbornou péči o nehty provádí pouze pedikér/ka;

- *pomoc při použití WC*: pracovník dopomáhá uživateli/klientovi při přesunu a použití WC, pojízdného WC, močové láhve, podložní mísy, při vyprázdnění a výměně sáčku permanentního močového katetru, stomického sáčku. Pomáhá s očištěním po použití WC, s oblečením klienta po použití WC. Dle potřeby očistí, případně vydesinfikuje WC nebo ostatní pomůcky po jejich použití.

- ***poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy***

- *zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování*: pomoc při možném zajištění oběda (telefonická informace, pomoc s žádostí) a jeho dovoz uživateli/klientovi, který má prokazatelně dietní omezení, od dodavatelů stravy, kteří ji nerozvážejí (např. nemocnice, zdravá výživa apod.);

- *dovoz nebo donáška jídla do domácnosti nebo dovoz/donáška jídla druhé osobě v téže domácnosti*: doba dovozu/donášky oběda s pomocí pečovatelské služby do domácnosti uživatele/klienta, je daná dle času vydávání oběda u poskytovatelů stravy (Základní škola, restaurace). Pečovatelská služba prozatím nemá sjednanou smlouvu s určitým poskytovatelem stravy. Předává zájemcům/zadatelům nebo uživatelům/klientům kontakty na komerční poskytovatele a dodavatele stravy, kteří ji také rozvážejí přímo do domácností odběratelů. Poskytujeme pouze donášku/dovoz oběda uživateli/klientovi, který si odebírá oběd u



dodavatele nerozvázejícího, (např. Základní škola), a uživatel/klient si již není sám schopen oběd donést. Tento úkon je realizován ve všední dny, v době od 10.45 do 13.00 hodin.

Každý uživatel/klient musí mít 2 (dva) termojídlonosiče. Při předávání oběda uživateli/klientovi v naplněném termojídlonosiči, si od něj pracovník převezme termojídlonosič prázdný. Po rozvoru obědů pracovník všechny prázdné termojídlonosiče na svém pracovišti, na místě k tomu určeném, propláchne v dezinfekčním mycím prostředku a rozložené je nechá uschnout do následujícího dne. Druhý den ráno pracovník termojídlonosiče připraví a odveze v určenou/domluvenou dobu k dodavateli oběda (např. Základní škola). Termojídlonosič má každý uživatel/klient označen svým příjmením nebo jinou značkou, kterou si bude přát. Pokud nemá uživatel/klient svůj termojídlonosič nebo si jej plánuje pořídit/koupit, může si prozatím termojídlonosič zapůjčit od pečovatelské služby (viz. ceník);

- *pomoc při přípravě jídla a pití*: pracovník dopomáhá nebo dohlíží u uživatele/klienta s přípravou pomůcek nebo surovin k zhotovení/uvaření jídla a pití, při používání kuchyňských spotřebičů a zařízení. Uživatel/klient si sám s dohledem/dopomocí připraví jednoduché jídlo/pití (snídani, svačinku atd.) Jedná se o přípravu jednoduchých pokrmů/jídel. Jestliže by si uživatel/klient přál uvařit s pomocí a dohledem oběd – lze pouze na základě předešlé domluvy a provozních a časových možnostech pečovatelské služby – tento úkon je velmi časově náročný. Součástí úkonu je i umytí a úklid použitého nádobí, spotřebičů;

- *příprava a podání jídla a pití*: pracovník připraví podle pokynů a přání uživatele/klienta jednoduchý pokrm/jídlo nebo nápoj (snídani, svačinku, večeři). Oběd pouze velmi jednoduchý na přípravu (například míchaná vajíčka, omeletu, salát) a upravený pokrm na talíři či zhotovený nápoj (čaj, kávu), uživateli/klientovi podá na jídelní stůl/servírovací stůl.

Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití: 5 krát denně – snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře.

- ***pomoc při zajištění chodu domácnosti***

-*běžný úklid a údržba domácnosti*: úklid v domácnosti je pracovníky prováděn v nezbytném životním prostoru bytu/domu uživatele/klienta (obytná plocha – kuchyně, obývací místnost, ložnice, chodba bytu a sociální zařízení). Znamená dopomoc nebo celkovou pomoc s (vysátím kobereců, setřením podlah, umytím nádobí, vysávání, vynesení odpadků, setřením prachu, úklidem pracovní desky na kuchyňské lince, umytím WC, vany/sprchového koutu, převlečením a úpravou lůžka). Nelze provádět úklid velmi zanedbaných prostor bytu, přemístování nábytku, vnitřních prostor nábytku, oken, lustrů.

Do údržby domácích spotřebičů bude patřit běžné nebo pravidelné omytí/vyčištění (sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, lednice, žehličky, pračky, varné desky, vysavače, mixéru apod.);

- *pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování*: zprostředkování kontaktu nebo zajištění agentury/komerční služby na úklid (mytí oken, dveří, radiátorů, balkónů, lustrů, úklid ve skříních, mytí a leštění nábytku, čištění kobereců apod.);

- *donáška vody*: donáška vody ze zdroje/přívodu (v bytě nebo na pozemku uživatele/klienta) nebo v případě havarijních situací z dostupného zdroje (cisterny);

- *topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení*: pracovník donese z určeného místa topivo (uhlí, dřevo), vyčistí topné těleso (popel) a zatopí. K topnému tělesu či na určené místo připraví uživateli/klientovi dostatek topiva, kterým si bude sám přitopovat, pokud to již uživatel/klient sám nezvládne – bude se situace řešit individuálně, dle dalších možností;



- *běžné nákupy a pochůzky*: uživatelé/klienti jsou zajištěny běžné denní nákupy potravin a nápojů, drogistických potřeb a ostatních potřeb pro domácnost. Nákupy se provádějí buď v místě bydliště uživatele/klienta nebo v obchodě na Starém Jičíně.

Pochůzkou se zajišťuje nákup léčivých přípravků/zdravotních potřeb, vyzvednutí léků z lékárny, záležitosti na poště, úřadech nebo zajištění dalších služeb a potřeb uživatele/klienta. Pracovník má zodpovědnost za svěřenou finanční hotovost a její bezchybné vyúčtování, společně s uživatelem/klientem provede zápis do sešitu, včetně podpisů o převzetí finanční částky. Po úkonu jsou uživatelé/klienti předáni účtenky a provede se jeho vyúčtování. Pochůzky se zajišťují na území obce Starý Jičín a města Nový Jičín.

Realizace úkonu pravidelně ve všední dny: pondělí, středa, pátek dopoledne 8.00 až 10.00 hodin. Mimo tuto dobu dle domluvy a možností v provozu pečovatelské služby.

Pochůzka lékárna pravidelně ve středu odpoledne a jinak také dle domluvy a možností pečovatelské služby;

- *velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti*: znamená nákup potravin od 5 do 15 kg a ostatních potřeb do domácnosti (například malé spotřebiče – varná konvice, žehlička, holící strojek), včetně ošacení a obuvi.

Pomoc na základě domluvy a možností provozu pečovatelské služby;

- *praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy*: praní, věšení, žehlení a uložení prádla uživatele/klienta v prostorách pečovatelské služby nebo u něj doma. Prádlo se účtuje podle kila, dle daného ceníku, kdy se váží až čisté – vyprané, vyžehlené prádlo.

- ***zprostředkování kontaktu se společenským prostředím***

-*doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět*: pracovník doprovází bez přítomnosti uživatele/klienta pouze 1 (jedno) dítě, více dětí pouze s doprovodem uživatele/klienta. Rozumí se doprovod pěšky, autem PS. Doprovod/dovoz bude realizován pouze na území obce Starý Jičín a města Nový Jičín;

-*doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět*: doprovod/dovoz pěšky, autem PS, v sanitce, autobusem uživatele/klienta do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity (kultura, sport), na orgány veřejné moci (například k soudu, na policii a jiné úřady), instituce poskytující veřejné služby (například úřady, banky, pojišťovny, pošty, jiné sociální služby, kadeřnictví). Doprovod/dovoz bude realizován pouze na území obce Starý Jičín a města Nový Jičín.

Poskytování obou úkonů bude domluveno předem a realizovány budou dle možností v provozu pečovatelské služby.

#### Fakultativní činnosti:

- - *zapůjčení jídlonosiče*: uživatelé/klienti je pečovatelskou službou zapůjčen termojídlonosič na dobu, než si zakoupí svůj;
- - *dohled, společnost pečovatele/pečovatelky*: pracovník poskytuje společnost uživateli/klientovi u něj v domácnosti nebo dohlíží na uživatele/klienta – jestliže si pečující osoba potřebuje vyřídit osobní záležitost pro uživatele/klienta nebo svou (lékař, úřady apod.). Pracovník na tuto dobu převezme péči o uživatele/klienta za pečující osobu.

## **8. Jak zaplatit poskytnutou pečovatelskou službu**



Pečovatelská služba je jejím uživatelům/klientům poskytována za úhradu, dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 a platného ceníku.

- pečovatelská služba se hradí/platí zpětně – to znamená, že uživatel/klient zaplatí poskytnutou pečovatelskou službu po uplynutí daného měsíce;
- uživateli/klientovi je předán ke kontrole vytištěný měsíční přehled poskytnuté péče s vyúčtováním, které odsouhlasí/potvrdí svým podpisem a vrátí jej poskytovateli zpět (uživatel/klient může požádat o kopii). Zároveň je mu předán doklad k uhrazení/zaplacení (doklad obsahuje jméno uživatele/klienta, jeho osobní číslo, rozpis a výši úhrady za poskytnutou službu);
- termín úhrady/zaplacení je uveden ve Smlouvě;
- úhradu za poskytnutou pečovatelskou službu lze provést 2 (dvěma) způsoby:
  - 1) platba v hotovosti: uživatel/klient případně jeho rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba, složí platbu přímo na pokladně obecního úřadu.

Uživatel/klient může také využít pomoc pečovatelské služby, a předat částku k úhradě pracovníkovi pečovatelské služby (pečovatelce, sociálního pracovníkovi) u sebe v domácnosti, jako součást úkonu pečovatelské služby *pochůzka* (úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku) Pracovník sdělí uživateli/ klientovi buď přímo den a hodinu, kdy si pro finanční částku k němu přijede nebo ji převezme v rámci návštěvy při poskytování péče u něj v domácnosti a uživatel/klient jej požádá o *pochůzku* k zaplacení. Uživatel/klient dostane po uhrazení/zaplacení pečovatelské služby potvrzující doklad;

- 2) platba bezhotovostní/převodem: uživatel/klient nebo jeho blízký obdrží od pracovníka pečovatelské služby (sociálního pracovníka) e-mail s instrukcemi a fakturou k platbě za poskytnutou péči. Je možné si tento doklad vyzvednout osobně u sociálního pracovníka v kanceláři nebo požádat o doručení dokladu v rámci poskytované péče u uživatele/klienta. V dokladu/faktuře je uvedeno – číslo účtu, banka, variabilní symbol, výše úhrady, ve zprávě pro příjemce se uvádí jméno a příjmení uživatele/klienta. Originál dokladu je uživateli/klientovi předán po připsání platby na účet poskytovatele;

### ***Bezplatná péče***

Pečovatelská služba je podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytována bezplatně osobám:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí;
- účastníkům odboje;
- soudně i mimosoudně rehabilitovaným;
- pozůstalým manželům/manželkám (po účastnících odboje a soudně či mimosoudně rehabilitovaných), starším 70 let.

Při uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad – soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, rozhodnutí o přiznání vdoveckého/vdovského důchodu.

### **9. Ukončení poskytování pečovatelské služby**

Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno ze strany uživatele/klienta, a naopak i ze strany poskytovatele. Výpovědní podmínky a lhůty jsou uvedeny - viz. Smlouva (článek 8.).

### **10. Řešení nestandardních situací (nouzových, havarijních)**



Jestliže při poskytování pečovatelské služby nastane/vznikne nějaká zvláštní/mimořádná/nenadálá/nestandardní situace, pracovníci budou postupovat takto:

- ✓ havárie vodovodního potrubí v domácnosti uživatele/klienta:
  - pracovník ihned uzavře hlavní přívod vody a odpojí hlavní jistič elektřiny v domácnosti uživatele/klienta.;
  - pokud toto není z nějakého důvodu možné (uživatel/klient nesdělí tyto informace nebo jiný vznik problému), volá pracovník hasiče či postupuje dle jejich pokynů;
  - snaží se zabránit dalšímu šíření vody a škodám dle možností (odstraňuje vodu, uzavře další prostory domu atd.);
  - informuje svého nadřízeného;
  - dle přání uživatele/klienta informuje kontaktní osoby nebo jeho další blízké osoby;
  - zapíše situaci a její vyřešení do sešitu *mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
  
- ✓ u dveří uživatele/klienta je cítit plyn:
  - pracovník pro vstup do domu/bytu nepoužije zvonek a otevřený oheň. Pro vstup použije klíč, jestliže ho nemá k dispozici, bouchá na dveře uživatelova/klientova domu/bytu, na okno;
  - volá hasiče;
  - uvědomí svého nadřízeného;
  - dle přání uživatele/klienta informuje kontaktní osoby nebo jeho další osoby blízké;
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
  
- ✓ únik plynu v bytě/domu uživatele/klienta:
  - pracovník okamžitě větrá;
  - uzavírá přívod plynu a nepoužívá otevřený oheň a žádné další vypínače ani elektrospotřebiče;
  - volá hasiče;
  - pokud je to možné, přemístí uživatele/klienta do bezpečí;
  - jestliže uživatel/klient vykazuje známky otravy (bezvědomí, dušnost atd.), okamžitě volá RZP (155);
  - informuje další osoby v bezprostředním ohrožení (např. sousedy);
  - informuje svého nadřízeného;
  - případně kontaktuje na přání uživatele/klienta jeho kontaktní a ostatní blízké osoby;
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
  
- ✓ požár u uživatele/klienta v domácnosti:
  - pracovník chrání sobě a uživateli/klientovi dýchací cesty;
  - okamžitě volá hasiče (150), případně u požáru menšího rozsahu se snaží o jeho uhašení (hasící přístroj, mokré hadry) – dále postupuje podle instrukcí dispečera;
  - dle naléhavosti a je-li to možné, přemístí uživatele/klienta do bezpečí. Pokud přemístění uživatele/klienta není možné, nejlépe do okna umístí (ručník, hadr, prostěradlo) – signál pro hasiče, kde se osoby nachází;
  - v zakouřeném prostoru se pohybuje při zemi, pokud možno i uživatele/klienta přemístí/položí na zem/podlahu;



- informuje svého nadřízeného;
  - na přání uživatele/klienta oznámí věc jeho kontaktním/blízkým osobám;
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
- ✓ porucha spotřebičů a zařízení v domácnosti uživatele/klienta:
- pracovník vypne chod spotřebiče/zařízení a odpojí ho od zdroje elektrické energie. vypíná hlavní vypínač elektrické energie v bytě/domě uživatele/klienta;
  - viditelně označí spotřebič/zařízení cedulkou se zprávou o jeho poruše;
  - pracovník bezodkladně upozorní uživatele/klienta na zjištěnou poruchu, případně na přání uživatele/klienta jeho blízké či kontaktní osoby;
  - informuje svého nadřízeného a postupuje podle instrukcí;
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*;
  - spotřebič /zařízení použije až po jeho opravě.
- ✓ pracovník při příchodu zjistí poškození věcí třetí osobou nebo sám poškodí věc uživatele/klienta:
- bezodkladně upozorní na zjištěné nebo způsobené poškození věcí uživatele/klienta, případně jeho blízké – pokud jsou přítomni v domácnosti uživatele/klienta. Jestliže je uživatel/klient doma sám a přeje si, pracovník informuje jeho kontaktní/blízké osoby;
  - informuje svého přímého nadřízeného;
  - zapíše situaci a její řešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
- ✓ pracovník přímo znehodnotí, poškodí věc/majetek uživatele/klienta, ztratí/nevrátí svěřený finanční obnos:
- veškeré poškození/ztráty, jsou pracovníkem uživateli/klientovi uhrazeny;
  - dle závažnosti případu je dále s pracovníkem věc řešena jeho nadřízeným (vedoucím, zaměstnavatelem);
  - pokud je věc způsobena pracovníkem úmyslně, jsou pracovníkovy uděleny sankce (odebrání osobního ohodnocení, okamžité ukončení pracovního poměru, předání věci PČR);
  - po příchodu pracovníka na pracoviště je okamžitě sepsán zápis – a to samostatný a poté jako obvykle do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS Orion*. Zápis provede nadřízený pracovníka (vedoucí, sociální pracovník) nebo určený pracovník zaměstnavatele (OÚ Starý Jičín). Součástí tohoto zápisu musí být provedena návštěva v domácnosti uživatele/klienta, ke zjištění skutečného stavu věci a podání informací, jak se bude v řešení případu postupovat – přítomni mohou být i kontaktní/blízké osoby uživatele/klienta.
- ✓ viditelné známky násilného vniknutí do bytu/domu uživatele/klienta:
- pracovník – pokud to jde, upozorní uživatele/klienta na známky násilného vniknutí do jeho bytu/domu;
  - volá policii ČR (158) a vyčká s uživatelem/klientem na její příjezd;





- jestliže to nevyžaduje zdravotní stav uživatele/klienta, buď nevstupují do bytu/domu a nedotýkají se dveří nebo zůstávají na místě v bytě/domě a nedělají žádné úpravy (úklid, přemísťování věcí atd.);
  - jestliže je ale potřeba uživatele/klienta usadit nebo uložit na lůžko, nebo naříká, volá o pomoc či naopak neozývá se, vstoupí do bytu/domu - bude se pracovník snažit celkově postupovat tak, aby neporušili stopy po vniknutí nebo co nejméně zanechali svých stop (např. otisky prstů);
  - v případě viditelných známek poškození zdraví uživatele/klienta pracovník volá RZP (155);
  - po domluvě s uživatelem/klientem informuje jeho blízké;
  - uvědomí svého nadřízeného;
  - zapíše situaci a řešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
- ✓ uživatel/klient neotevívá (pracovník nemá klíč od bytu/domu nebo má klíče, ale uživatel/klient má zamčeno a v zámku jsou klíče):
- pracovník kontaktuje uživatele/klienta (zvoní na zvonek, klepe-bouchá na dveře, volá uživateli/klientovi na telefon/mobil);
  - pokud je to možné, zeptá se sousedů, zda o uživateli/klientovi něco neví nějakou informací;
  - volá nadřízenému, zda uživatel/klient nebo jeho kontaktní osoba či jiná blízká osoba, odhlásila poskytování služby těsně před její realizací (pracovník na cestě k/ke uživateli/klientovi). Domluví se na dalším postupu – a informace předá kontaktním osobám uvedených v individuálním plánu uživatele/klienta;
  - v případě, že je podezření na ohrožení zdraví či života uživatele/klienta, volá RZP a postupuje dle instrukcí dispečera;
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.

**Pracovník není oprávněn vnikat násilím do obydlí uživatele/klienta.**

- ✓ náhlé zhoršení stavu uživatele/klienta, bezvědomí, ohrožení života či zdraví, úraz, pád:
- pracovník zahájí první pomoc;
  - volá RZP a postupuje dle instrukcí dispečera;
  - až je to možné, informuje o situaci svého přímého nadřízeného a ten již vše sdělí uvedeným kontaktním osobám uživatele/klienta
  - zapíše situaci a její vyřešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.
- ✓ nalezení uživatele/klienta bez známek života:
- pracovník zkontroluje jeho základní životní funkce;
  - dle zjištění zahájí první pomoc;
  - volá RZP a dále postupuje dle instrukcí dispečera;
  - v případě, že pracovník má podezření na spáchání trestného činu: pohybuje se po bytě uživatele/klienta minimálně (znehodnocení důkazů), pokud je to možné – co nejdříve volá PČR;
  - informuje svého přímého nadřízeného a ten zajistí informace uvedeným kontaktním osobám



- zapiše situaci a řešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.

**Pracovník vždy postupuje tak, aby řešil vždy nejdůležitější situaci, vše ostatní až po zajištění pomoci uživateli/klientovi.**

✓ uvíznutí ve výtahu:

- pracovník použije tísňové tlačítko ve výtahu k přivolání pomoci;
- pokud je toto tlačítko nefunkční či ve výtahu chybí, zajišťuje o pomoc jinými dostupnými prostředky – volá o pomoc, bouchá, telefonuje svému nadřízenému. Svého nadřízeného informuje vždy, i když si zajistí pomoc;
- pokud je ve výtahu s uživatelem/klientem, snaží se ho uklidnit;
- zapiše situaci a řešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*.

✓ dopravní nehoda:

- jestliže nedošlo ke zranění pracovníka a je to možné, opustí prostor vozidla – při jeho opuštění by měl mít obléknutou reflexní vestu;
- před opuštěním vozidla, když ještě běží motor a pracovník má přístup ke klíčku v zapalování, vypne motor;
- pokud je to možné, pracovník označí co nejdříve viditelně místo dopravní nehody (jestliže není cítit unikající benzín) zapnutím varovných světel, výstražným trojúhelníkem;
- pokud je pracovník schopen, zorganizuje zajištění místa nehody a pomůže zraněným. Požádá i ostatní nezraněné či lehce zraněné účastníky nehody nebo nacházející se osoby u nehody, aby mu pomohli;
- zjišťuje zdravotní stav ostatních zraněných. Ty osoby, které jsou schopny pohybu – dle stavu zranění, opustí případně s pomocí rizikový prostor, nejlépe mimo vozovku;
- pracovník volá pomoc RZP a řídí se dle pokynů dispečera;
- všem zraněným se snaží pracovník a ostatní možní účastníci poskytnout neodkladnou první pomoc. Jako první se snaží zajistit základní životní funkce zraněných (krevní oběh, dýchání, vědomí);
- pokud hrozí zaklíněným osobám ve vřaku vozidla přímé ohrožení života – např. hrozba vzniku požáru, snažit se vyprostit je mimo nebezpečí. Jinak se zraněnými osobami nehýbeme (podezření na úraz páteře);
- první pomoc poskytujeme do příjezdu pomoci. Se zraněnými při vědomí se snažte komunikovat;
- pokud to umožňuje situace, pracovník zajistí majetek zraněných proti dalšímu poškození či krádeži;
- poskytnutí informací svému přímému nadřízenému, a ten, pokud je účastníkem nehody také uživatel/klient, zajistí předání informací jeho uvedeným kontaktním osobám;
- zapiše situaci a řešení do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS*;
- při jakékoliv autonehodě (i bez zranění jejích účastníků), kterou pracovník způsobí služebním vozidlem nebo je způsobeno jiným účastníkem provozu na služebním vozidle, přivolá pracovník PČR (z důvodů způsobených škod na vozidlech).

- ✓ úraz, zranění, zhoršený zdravotní stav pracovníka v pracovní době:
  - jakékoliv zranění, či úraz nebo zhoršení svého zdravotního stavu, pracovník okamžitě hlásí svému přímému nadřízenému;
  - je zapsáno do *Knihy úrazů*, která je uložena na pracovišti pracovníka;
  - dle rozsahu zranění, či zdravotního stavu absolvuje pracovník co nejdříve lékařské vyšetření. Drobná zranění si ošetří pomocí lékárníčky – uložené na svém pracovišti nebo v případě zranění u klienta pomocí lékárníčky umístěné ve služebním vozidle;
  - jestliže jsou úraz či zranění závažného charakteru, základní první pomoc poskytují/zajišťují ostatní pracovníci/kolegové nebo ostatní osoby přítomné a je volána RZP.
  
- ✓ zástupy pracovníků v sociálních službách – pečovatelů/lek:
  - v případě onemocnění pracovníka, v době dovolených nebo při účasti pracovníka na školící akci (seminář, konference, kurz apod.);
  - uživatel/klient je vždy předem informován pracovníkem či jeho nadřízeným (sociální pracovník, vedoucí) o nastalé/vzniklé změně;
  - když uživatel/klient se zástupem/změnou určitého pracovníka nesouhlasí/nepřeje si, provede péči jiný možný pracovník. Jestliže si uživatel/klient nepřeje zástup žádného pracovníka je mu vyhověno a péče se u něj neuskuteční. S tímto jsou uživatelé/klienti a jejich kontaktní/blízké osoby seznámeni již při jednání o poskytování PS/sociálního šetření a v písemné podobě jsou jim tyto informace předány v Příloze č.1, která je součástí Smlouvy – Pravidla o poskytování pečovatelské služby. V Příloze jsou rovněž uvedeny sankce/poplatek, které poskytovatel může uživateli/klientovi účtovat v ní uvedených případech;
  - pokud nastane změna náhlá (většinou onemocnění pracovníka nebo OČR) jsou uživatel/klient případně jeho kontaktní osoba informováni telefonicky sociálním pracovníkem/vedoucím, i s informací, že zastupující pracovník může přijít/přijde ne přesně v obvyklý domluvený čas, a tím může vzniknout menší „časový skluz – prodleva“ a doba poskytnuté péče bude případně zkrácena. Jestliže se stane, že uživatel/klient péči v tomto případě poskytnutí péče pečovatelskou službou odmítne – sankce/poplatek se mu neuděluje.
  
- ✓ obvinění pracovníka z krádeže peněz/věcí uživatele/klienta:
  - všichni pracovníci jsou poučeni o tom, že přístup do prostor bytu/domu uživatele/klienta při poskytování pečovatelské služby mají pouze tam, kde poskytují péči, případně kde jim samotný uživatel/klient dovolí. Obvykle se pohybují v těchto místnostech: chodba, předsíň, schodiště, kuchyně, jídelna, obývací pokoj, ložnice, koupelna, WC, spíž, dvůr. Mělo by být domluveno u jednání se zájemcem/sociálního šetření a uvedeno v Individuálním plánu péče;
  - vzniklou situaci vždy prvotně řeší nadřízený pracovníka – vedoucí, zástupce poskytovatele (pracovník obce);
  - jestliže se obvinění potvrdí, je s pracovníkem ze strany zaměstnavatele jednáno dle závažnosti případu. Odebráním osobního ohodnocení, okamžité ukončení pracovního poměru, předání věci PČR;
  - pokud se obvinění nepotvrdí, vznikne neopodstatněné obvinění pracovníka ze strany uživatele/klienta nebo jeho blízkých osob, řeší věc vedoucí dle situace a



vždy s jednáním/domluvou všech zúčastněných stran (zaměstnavatel, vedoucí pečovatelské služby, pracovník, uživatel/klient případně jeho osoby kontaktní/blízké). Řešením může být například výměna pracovníka, docházka 2 (dvou) pracovníků, ukončení poskytování pečovatelské služby;

- po příchodu pracovníka na pracoviště bude okamžitě sepsán o vzniklé situaci zápis – a to samostatný, a dále jako obvykle do *Sešitu mimořádných událostí* a do *záznamů na kartě uživatele/klienta v IS Orion*. Zápisy provede nadřízený pracovník (sociální pracovník, vedoucí) nebo určený pracovník zaměstnavatele. Zápis bude proveden se souhlasem uživatele/klienta buď přímo u něj v domácnosti nebo v kanceláři pečovatelské služby či u zaměstnavatele (OÚ Starý Jičín). V případě závažných obvinění/činů jedná PČR.
- ✓ agrese, napadení, sexuální obtěžování pracovníka uživatelem/klientem, případně osobami žijícími v domácnosti uživatele/klienta:
- v případě, kdy uživatel/klient nebo jiná osoba s ním žijící v domácnosti, napadne pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky slovně či fyzicky pracovníka pečovatelské služby, tak pracovník okamžitě byt/dům/domácnost opustí. Dle závažnosti okamžitě informuje svého nadřízeného nebo PČR;
  - pokud takové jednání ze strany uživatele/klienta nebo osoby žijící s ním v domácnosti nastane vlivem jejich nemoci a pracovníkům je tato skutečnost známa např. léčené psychické/duševní onemocnění jako demence, Alzheimerova choroba, Parkinsonova choroba, deprese apod. (může nastat i vlivem těžkých životních/osobních zážitků), bude se je pracovník snažit zklidnit, jednat klidně s rozvahou, případně volá RZP;
  - pracovník ihned podá informaci svému nadřízenému;
  - sociální pracovník/vedoucí po nahlášení situace pracovníkem uvědomuje kontaktní osoby uživatele/klienta. Je dále sepsán zápis a řešení do *Sešitu mimořádných událostí, záznamů v IS na kartě uživatele/klienta*. Dále se vše řeší dle závažnosti případu (lékař, PČR, sociální odbor apod.).
- ✓ zjevné infekční onemocnění uživatele/klienta:
- jestliže je již uživatel/klient léčen, pracovník používá ústní roušku, jednorázové rukavice a dodržuje zásady hygieny (mytí rukou mýdlem, použití dezinfekčního/antibakteriálního gelu na ruce, jednorázové ochranné rukavice);
  - pokud jsou u uživatele/klienta viditelné/patrné počáteční příznaky onemocnění (zimnice, kašel, teplota, zažívací potíže, bolest apod.), pracovník postupuje stejně a zároveň doporučí návštěvu lékaře, případně na přání uživatele/klienta informuje jeho kontaktní/blízké osoby nebo přímo objedná vyšetření u lékaře. Dále může doporučit klidový režim na lůžku, na požádání připraví čaj, pomůže s hygienou. Péči poskytuje pracovník v tomto případě výjimečně/mimořádně, uživatel/klient je s tím seznámen a pracovník tedy úkony pečovatelské služby vykoná dle jeho potřeby/přání/na požádání. Lze také na přání uživatele/klienta informovat jeho kontaktní nebo jiné blízké osoby. Jinak zajistí pracovník pouze čaj, doporučí kontaktovat lékaře či jeho návštěvu, případně informuje kontaktní osoby;
  - pracovník informuje svého nadřízeného;
  - vše bude zapsáno v *Sešitu mimořádných událostí* a proveden záznam v *IS Orion do karty uživatele/klienta*.



- ✓ hmyz nebo nepřiměřený nepořádek v bytě/domě uživatele/klienta:
  - pracovník uživatele/klienta upozorní na zjištěnou situaci a doporučí mu její řešení;
  - pokud uživatel/klient požádá pracovníka o pomoc při řešení, pracovník mu ji zajistí, podle jeho potřeb – informuje kontaktní či jiné blízké osoby, předá kontakt nebo přímo zajistí firmu – úklidovou, deratizační aj.);
  - pracovník informuje svého nadřízeného;
  - když uživatel/klient po upozornění situaci po upozornění pracovníka neřeší, dále věc řeší sociální pracovník/vedoucí. Jestliže hrozí ohrožení zdraví pracovníků, je poskytování pečovatelské služby u uživatele/klienta přerušeno/zrušeno, až do doby nápravy. Vedoucí toto sdělí svému nadřízenému poskytovatele (starosta, místostarosta), se kterým se případně domluví na dalším řešení situace;
  - je proveden zápis do *Sešitu mimořádných událostí a záznamů v IS Orion*.
  
- ✓ podezření na domácí násilí vůči uživateli/klientovi:
  - pracovník své podezření nahlásí svému nadřízenému;
  - toto podezření může vzniknout viditelnými změnami a projevy na těle uživatele/klienta (modřiny, rány, bolest) nebo se sám uživatel/klient pracovníkovi svěří. Někdy může uživatel/klient pouze naznačovat, má strach;
  - pracovník může pomoci rozebráním situace. Jestliže se rozhodne uživatel/klient vše řešit sám, pomůže mu pracovník s předáním kontaktů (na vedoucí SOSsj, poskytovatele starostu/místostarostu, praktického lékaře, linku bezpečí, ombudsmana apod.). seznam těchto kontaktů mají pracovníci ve své pracovně a uživatelé/klienti pečovatelské služby v Příloze Smlouvy;
  - vedoucí rovněž také prvotně doporučuje/předává uživateli/klientovi kontakty na organizace (lékař, PČR, Odbor sociálních věcí, linku bezpečí apod). se souhlasem uživatele/klienta kontaktuje další jeho blízké osoby nebo hlásí situaci rovnou na příslušné organizace. Hovořit s uživatelem/klientem může přímo u něj doma nebo v prostorách SOSsj;
  - v případě kritické situace, kdy ji pracovník zhodnotí jako ohrožení života uživatele/klienta, okamžitě informuje svého nadřízeného (je zde povinnost hlásit věc na příslušný Odbor sociálních věcí) a pokud je potřeba, zajistí uživateli/klientovi pomoc (RZS, PČR);
  - v případě závažných událostí pracovníci spolupracují s příslušnými organizacemi (lékař, PČR, soud apod.);
  - proveden zápis do *Sešitu mimořádných událostí* a do *IS Orion*.
  
- ✓ ohrožení pracovníka domácím zvířetem uživatele/klienta:
  - uživatel/klient případně jeho kontaktní nebo ostatní osoby blízké, jsou povinni před zahájením poskytování pečovatelské služby (projednáno na prvotním jednání/u sociálního šetření se zájemcem/zadatelem) učinit taková opatření, aby k tomuto ohrožení nedošlo. Pracovník nesmí být ohrožen nebo mít pocit ohrožení zdraví/života;
  - zvíře má náhubek, je uzavřeno v jiné místnosti, v boxu, ve venkovním kotci apod.;
  - jestliže toto není zajištěno, pracovník informuje svého nadřízeného a péči u uživateli/klientovi neposkytne. Bude poskytována až po sjednání nápravy –



mělo by být tak do další plánované návštěvy pracovníka/dalšího poskytování péče pečovatelskou službou, případně po domluvě uživatele/klienta či jeho blízkými s pracovníky pečovatelské služby. Pokud se tak nestane, bude mu Smlouva zrušena a obnovena až po zajištění bezpečného prostředí pro pracovníky pečovatelské služby;

- o situaci a řešení je proveden zápis do *Sešitu mimořádných událostí a do záznamů v IS Orion*.

✓ porucha služebního vozidla:

- pokud je to možné, pracovník odstaví auto mimo komunikaci;
- neprodleně informuje svého nadřízeného;
- pro potřeby pečovatelské služby je možné zajistit náhradní auto u zaměstnavatele/poskytovatele – OÚ Starý Jičín.

## 11. Na koho se mohu obrátit - kontakty

- ✓ **Poskytovatel:** Obecní úřad, Starý Jičín č.133, 742 31

**starosta:** ing. Rudolf Hrnčíř, telefon: 556 752 444, mobil: 602 765 290

e-mail: [hrncir@stary-jicin.cz](mailto:hrncir@stary-jicin.cz)

**místostarosta:** ing. Miroslav Klimpar, telefon: 556 785 157, mobil: 606 729 569

e-mail: [klimpar@stary-jicin.cz](mailto:klimpar@stary-jicin.cz)

- ✓ **Sociální služby Starý Jičín (SOSsj):** Vlčnov č.35, Starý Jičín, 742 31, 1. poschodí

**vedoucí a sociální pracovník:** Bc. Jana Černá, mobil: 739 393 017,

e-mail: [cerna@stary-jicin.cz](mailto:cerna@stary-jicin.cz)

- ✓ **Pečovatelská služba:** Vlčnov č.35, Starý Jičín, 742 31, 1.poschodí

**pracovníci v sociálních službách/pečovatelé-lky:** mobil: 739 013 044,

**sociální pracovník:** mobil: 739 393 017, e-mail: [cerna@stary-jicin.cz](mailto:cerna@stary-jicin.cz)

## 12. Závěr

*Pravidla poskytování pečovatelské služby* (dále jen Pravidla), jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele/klienty pečovatelské služby.

Sestavil: kolektiv pracovníků pečovatelské služby

Zpracovala: Bc. Jana Černá

Platnost a účinnost Pravidel: od 1.8.2018

Aktualizace: 1.10.2019



Sociální služby Starý Jičín, Vlčnov č.35, 742 31 Starý Jičín

**Pečovatelská služba**