

## Pravidla poskytování terénní pečovatelské služby

Doba poskytování služby: denně 07,00 – 15,30 hod v případě potřeby až do 19,00.

Od 15,30 do 19,00 včetně So, Ne a státních svátků jsou poskytovány pouze NEZBYTNĚ NUTNÉ ÚKONY (úkony týkající se péče o vlastní osobu, úkony týkající se nezbytné osobní hygieny a zajištění stravy)

V domě s pečovatelskou službou Východní 16 je doba poskytování služby 24 hodin denně.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Požadavky jsou evidovány v osobním spise uživatele, jako jeho individuální plán. Do svého spisu má uživatel možnost kdykoli nahlédnout. Vychází se z potřeb uživatele, ale vždy s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Sociální služba je koncipována jako každodenní potřeba uživatele a **není možné ji využívat pouze nárazově, jako výhodný servis**. Přesný popis úkonů je k dispozici k nahlédnutí u poskytovatele.

### Vykazování provedené péče

Evidence provedené péče probíhá pomocí tzv. čteček s výjimkou dovozu obědů. Úkony prováděné v domácnosti uživatele jsou evidovány pod úkony dle konkrétních nasmlouvaných služeb.

### Popis poskytovaných služeb

#### Základní činnosti

##### Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- **pomoc a podpora při podání jídla a pití** (pomoc při konzumaci pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití brčkem, z hrnku nebo sávkou)
- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** (pomoc s výběrem oblečení a správným vrstvením, oblékání a svlékání oděvů, obouvání a zavazování obuvi, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, pomoc při použití protetických pomůcek nebo asistence při navlékání např. dekompresních punčoch uživatele)
- **pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** (pomoc při pohybu v domácnosti formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, pokud uživatel používá berle, hůl, chodítko nebo vozík) Popisování trasy chůze, upozornění na překážky.
- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** (pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přesezení na vozík. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník).

##### Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- **pomoc při základní péči o vlasy a nehty** (pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou a nohou. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít uživatel vlastní)
- **pomoc při celkové koupeli včetně mytí vlasů** (ve vaně, ve sprše, na lůžku, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí po koupeli – u plně imobilního uživatele je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník).)

- **pomoc při úkonech osobní hygieny** (péče o chrup, péče o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým holicím strojkem uživatele, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek)
- **pomoc při použití WC** (doprovod na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očišťa nebo pomoc při očištění, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové lahve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí, vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové láhve)

#### **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- **zajištění dietní stravy** (oběd z kuchyně poskytovatele s daným jídelním lístkem) Jídlonosiče zajišťuje poskytovatel formou pronájmu. 3 základní diety (normální strava, diabetická a šetrící) s možností výběru.
- **dovoz nebo donáška jídla**
- **pomoc při přípravě jídla a pití** (pracovník společně s uživatelem připravuje jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů a servírují jídlo a nápoje)
- **příprava a podání jídla a pití** (pracovník sám připravuje jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.)

#### **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- **běžný úklid a údržba domácnosti** (mytí podlahy, zametání, luxování včetně výměny sáčku ve vysavači, vytření pod postelí, vynesení odpadků a vymytí odpadkového koše, vynesení použitých hygienických pomůcek, mytí nádobí, utírání prachu na nábytku, zalévání květin, umytí koupelny (vana, umyvadlo, baterie, podlaha), umytí WC (podlaha, mísa WC), nebo WC křesla vč. vyprázdnění mísy, setření balkonu a parapetů, ustlání a převlečení postele, vnější mytí sporáku, vařiče, trouby vč. mikrovlnné, robotu, pračky, varné konvice, odmrazení a vymytí lednice a mrazničky. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, koupelna a WC, spojovací chodby. Netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Neodtahujeme nábytek. Domácí spotřebiče neopravujeme, při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme.
- **údržba domácích spotřebičů (sporák, lednice apod.)** – běžná údržba
- **topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržba topných zařízení** (rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele z jejich úložiště v rámci obydlí (nikoliv skládání uhlí a štípaní dřeva), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pečovatelská řádně seznámena s jejich obsluhou, což stvrzuje svým podpisem na návodu o použití kamen nebo na písemném záznamu, který byl vytvořen ve spolupráci uživatele a sociálního pracovníka. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké do 10 kg.)
- **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti včetně mytí oken** (pomoc s mytím nábytku, dveří včetně zárubní a jeho naleštění, umytí skel skříněk, úklid ve skříních, omytí předmětů v nich uložených, vytření skříněk vč. kuchyňské linky, mytí radiátorů a světel, mytí oken, věšení záclon a závěsů, umytí sporáku zevnitř i zvenku, umytí lustrů, přesazování květin, úklid společných prostor. Pomoc s úklidovými pracemi se provádí v prostorách, které uživatel prokazatelně obývá, ale netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Z důvodu ochrany zdraví uživatele i pracovníků Poskytovatele provádíme umývání oken při venkovní teplotě od 10 do 25 °C, nemyjeme okna, kde hrozí nebezpečí úrazu – vysoká, chátrající aj. V případě časové nouze Poskytovatele bude služba zprostředkována komerční úklidovou službou.)
- **běžné nákupy z nejbližšího obchodu** (nákup zboží, kdy váha všech položek nákupu nesmí

přesáhnout hmotnost 8 kg – jedna nákupní taška. Uživatel si sepíše položky nákupu nebo je nadiktuje pracovníkovi a zároveň mu předá finanční hotovost a nákupní tašku. Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od uživatele. Každou zálohu si pečovatelka zapíše do sešitu a předloží uživateli k podpisu. Každý nákup je vyúčtován a stvrzen podpisem uživatele. Uživateli se předá účtenka z nákupu. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou uživatele.

- **běžné nákupy automobilem z obchodních řetězců** (Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 15 kg)
- **velký nákup např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**
- **běžné pochůzky** (vzvednutí léků v lékárně, receptů na léky, platby na poště a v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky aj. Pečovatelka nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz)
- **praní a žehlení osobního prádla nebo ložního prádla ev. jeho drobné opravy** (prádelny v DPS – úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla)
- **pouze praní prádla nebo pouze žehlení prádla** (přímo v domácnosti Uživatele za použití jeho vlastních energií, vody a pracích prostředků – účtuje se hodinovou sazbou jako běžný úklid)

#### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- **doprovázení dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** (zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory).  
**Veškeré doprovody je nutno domluvit s klíčovým pracovníkem dostatečně dopředu, minimálně 3 dny předem.**

#### **Další činnosti – fakultativní úkony**

Fakultativní úkony je možné poskytnout pouze v případě, že je poskytována některá ze základních činností.

- **vyřízení žádosti o příspěvek na péči (vyplnění žádosti, jednání s úřady, popř. odvolání apod.)** – tento úkon se nezaznamenává na čtečku úkonů, ale je hrazen hotově naproti potvrzení o zaplacení příslušné sociální pracovníci
- **společnost, rozhovor, předčítání apod.**
- **venčení psů, péče o domácího mazlíčka**
- **dohled nad dospělým**
- **dohled nad požitím léků**
- **jednoduché ošetřovatelské úkony (nezdravotnické)**
- **hospodaření s finančními prostředky na žádost klienta nebo opatrovníka**
- **zapůjčení vysavače**

**Kromě dohledu nad dospělým, dohledu nad požitím léků a jednoduché ošetřovatelské úkony (nezdravotnické) poskytujeme fakultativní úkony pouze v pracovních dnech.**

Sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je vykazováno čtečkami s nulovou hodnotou.

V případě nutnosti přítomnosti dalšího pracovníka při výkonu úkonu, je úkon účtován pouze jednou.

## Informace pro odběratele stravy

### Trvanlivost stravy

Strava dovážena v jídlonosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonsumována nejpozději do 24 hodin od jejího dovozu k uživateli.

### Přihlašování a odhlašování obědů

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat do 8,00 hod. předcházejícího dne, a to telefonicky nebo osobně v kanceláři jídelny Zlatá Kotva nebo jídelny Východní 16. **Kontakty viz. Příloha č.1.** Jiný způsob odhlášení je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

### Předávání stravy

Uživatel musí mít při příjezdu pečovatelky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu. Způsob předávání jídlonosičů je sjednáván v Individuálním plánu uživatele, **vždy je nutné osobní převzetí uživatelem!!!**

Ponechání stravy za dveřmi bytu (domu) uživatele je možné pouze ve **výjimečných a předem ohlášených případech** (např. návštěva lékaře, neodkladné vyřízení záležitostí na úřadech, nečekané odejítí z domu aj.) O nahlášení těchto situací provede zaměstnanec přebírající hlášení od uživatele záznam.

### Nepřevzetí stravy

Jestliže si uživatel osobně nepřevezme stravu a nebude vyjednaný jiný postup nebo nepůjde-li o výjimečnou situaci (dle předchozího odstavce), bude uživateli za dveřmi ponecháno oznámení, že nebylo možné stravu doručit, s telefonním číslem, kde bude možné požádat o náhradní dovoz (donášku). Bude-li strava v tomto případě doručována opakovaně, bude uživateli účtován dovoz (donáška) dvakrát. Zůstane-li strava nepředána i po 13,00 hod., bude příslušnými pracovníky znehodnocena v souladu s hygienickými normami. Uživateli bude v takovém případě účtována cena stravy a cena za každý provedený úkon dovozu nebo donášky.

### Péče o termonosiče

Uživateli jsou zapůjčeny 2 ks termonosiče. Jednotlivé misky nejsou určeny na vaření či ohřívání pokrmů. K mytí nerezových misek se nesmí používat prostředky obsahující chlor (Savo). Obal, misky, víčka i nosný kříž se myjí v běžných mycích prostředcích. Termoobal uživatel nesmí vystavovat žáru, ohni, ponechávat dlouho ve vodní lázni.

### Platby za obědy a dovoz

Každý uživatel obdrží v daném měsíci 2 poštovní poukázky – 1. **na stravu** (na následující měsíc) a 2. **za dovoz** (za předchozí měsíc podle počtu odebraných obědů) případně **za poskytnutou péči**. Uhrazení těchto poukázek je možné prostřednictvím klíčového pracovníka formou běžné pochůzky. Strava musí být uhrazena nejpozději 20. dne předcházejícího měsíce, v němž bude služba poskytnuta. Tuto platbu lze provést v hotovosti, poštovní poukázkou, převodem z účtu. Přepjatky za neodebranou stravu obdrží uživatel po vyúčtování příslušného měsíce do 15 dnů následujícího měsíce proti podpisu. V Domě s pečovatelskou službou Východní 16 jsou termíny pro zaplacení stravy vždy viditelně vyvěšeny a platba se provádí v hotovosti v kanceláři dietní sestry.

## Průběh a změny v poskytování služeb

Uživatel pravdivě a včas informuje Pečovatelskou službu o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na níže uvedených číslech. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hod téhož dne.

Každý uživatel má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám uživatele nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovnice s uživatelem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

## PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

### Práva uživatele:

- předat pracovníkům Poskytovatele na základě „Prohlášení o zapůjčení klíčů“ klíče od bytu/domu, jestliže vzhledem ke své zdravotní situaci nebo jiným okolnostem není schopen sám otevřít
- zvolit si kontaktní osobu, kterou bude Poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti uživatele nebo při jiných nenadálých situacích
- nahlížet do dokumentace a evidencí, kterou si o něm vede Poskytovatel
- jednostranně smlouvu ukončit bez udání důvodu
- předem být seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- při splnění zákonných podmínek a předložení všech potřebných dokumentů k poskytování bezplatných služeb (např. účastníci odboje) využívat základní činnosti bezplatně
- na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků MZSS prováděnou empatií, porozuměním, nestranností, vstřícností, a s přihlédnutím k aktuálnímu fyzickému a psychickému stavu
- v případě, že se pracovník Poskytovatele nedostaví k poskytnutí služby a předem nebudete informováni, sdělit tuto okolnost příslušné sociální pracovníci **Kontakty viz. Příloha č.1**
- podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena, při vyřizování stížnosti může být pověřen zástupce

### **Podněty, připomínky a stížnosti**

Pokud není uživatel spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování Pečovatelské služby, má právo si stěžovat. Stížnost je možné sdělit jakémukoliv pracovníkovi nebo je možné jít přímo za sociální pracovníci, vedoucí pečovatelské služby nebo ředitelem. Stížnost je možné podat:

- anonymně do schránek „Podnětů, připomínek a stížností“- (v Domech s peč. službou a jídelnách)
- ústně
- písemně – poštou či elektronicky nebo prostřednictvím klíčového pracovníka
- telefonicky
- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace

Podrobné informace k stížnostem sdělí sociální pracovnice uživateli ústně popřípadě písemně (vnitřní směrnice). Vnitřní směrnice je k dispozici na informační tabuli ve všech DPS nebo v kanceláři sociálních pracovníků MZSS Karlovy Vary příslušného okrsku **Kontakty viz. Příloha č.1**

## **Finanční hotovost na nákupy (běžný nákup a běžné pochůzky)**

Pokud uživatel požaduje po pečovatelce nákup nebo běžnou pochůzku, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatelka zaznamená datum a tuto částku do propisovacího sešitu. Po provedeném úkonu pečovatelka provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz. Do propisovacího sešitu pak zapíše vrácenou částku. Pokud uživatel s vyúčtováním souhlasí, sešit podepíše. Pečovatelka pak uživateli předá soupis a kopii si ponechá. Po pracovnících nelze požadovat, aby disponovali platební kartou uživatele.

## **Povinnosti uživatele:**

- dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla pečovatelské služby
- před sepsáním Smlouvy uvést nezbytné osobní údaje (jméno, příjmení, adresa, datum narození, příp. kontaktní osobu) a hlásit změny neprodleně od jejich vzniku
- předložit všechny potřebné dokumenty k potvrzení nároku na bezplatné služby.
- chovat se k pracovníkům Poskytovatele slušně a důstojně
- zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby – bezpečné přístroje, bezpečné prostředí, prostor pro poskytování péče, přístup do domu a bytu
- poskytnout pracovníku Poskytovatele potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- pokud uživatel chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit (např. odvedením zvířete do jiné místnosti), aby nedošlo k napadení pracovníků
- spolupracovat na individuálním plánování minimálně dvakrát ročně (vytváření, kontrola plnění, vyhodnocování)
- převzít si stravu osobně, pouze v případech hodných zvláštního zřetele (uživatel je upoután na lůžko), si může se sociální pracovníci pečovatelské služby předem dohodnout jiný způsob předání. O jiném způsobu předání provede sociální pracovnice záznam.
- odhlásit minimálně 1 den předem sjednané služby, ve výjimečných případech (např. návštěva lékaře, neodkladné vyřízení záležitostí na úřadech, nečekané odejití z domu aj.) Pokud nebude uživatelem řádně odhlášeno poskytnutí úkonu, bude mu účtován poplatek 90,- Kč (vyjma dovážky stravy – viz. odstavec Nepřevzetí stravy).

## **Umožnění, zajištění přístupu do domácnosti**

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře). Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno ve spise uživatele. Pokud uživatel není delší dobu přítomen, předá pracovník klíče kontaktní osobě, případně vedoucí PS. Klíč je pak zapečetěn v obálce a uložen v kanceláři PS. O uložení a následném vydání je proveden zápis v kartě uživatele. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu (za přítomnosti druhé osoby) klíč bezodkladně předat sociální pracovníci k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení PS. Sociální pracovník provede o vzniklé situaci zápis do nouzových a havarijních situací.

## Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání Pečovatelské služby alespoň dvě osoby, tzv. kontaktní, kterým je Pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoby jsou ihned informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví. Dále jsou oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně. Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to poznamenáno ve spise uživatele.

## PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

### Práva poskytovatele:

- vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby
- v případě, že pracovník Poskytovatele uzná závadnost spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebič) nebo poškozená zásuvka, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat
- vyhrazuje si právo pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě infekčního onemocnění nebo prostředí, kdyby došlo k ohrožení
- jednostranně vypovědět Smlouvu v případě jejího nedodržení
- v případě situace, kdy službu nelze zajistit klíčovým pracovníkem, zajistit výkon služby pro uživatele jiným pracovníkem
- navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů
- kontrolovat způsob a kvalitu poskytovaných služeb prostřednictvím příslušné sociální pracovnice a jednou ročně formou anket – distribuovaných dotazníků do domácnosti uživatele

### Povinnosti poskytovatele:

- dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla
- prokázat se služebním průkazem. Při dalších návštěvách se prokazuje na vyzvání
- seznámit uživatele s obsahem Smlouvy a Vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že uživatel porozuměl
- chovat se k uživateli důstojně a slušně
- v případě převzetí klíčů od bytu/domu uživatele – zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo zcizení. Vydát uživateli písemný záznam o předání nebo vrácení klíčů.
- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce
- shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby
- informovat uživatele, pokud ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu
- být pojištěn proti způsobené škodě pracovníků
- evidovat a vyřizovat stížnosti, dle stanovených postupů
- poskytnout první pomoc v případě ohrožení života uživatele

## **Řešení nouzových a havarijních situací**

Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno, aby byly rychle a profesionálně řešeny.

Níže je uvedený **návrh nejčastějších postupů** při řešení situací. Konkrétní postupy jsou uvedeny v individuálním plánu a jsou stvrzeny podpisem uživatele.

### **Nouzové situace**

#### **Uživatel neotvírá při doručování stravy nebo v čase dohodnutého úkonu**

Pracovník rozvozu telefonicky oznámí sociální pracovníci příslušného okrsku tuto skutečnost a ta se pokusí telefonicky spojit s uživatelem. Pokud se nepodaří uživatele zastihnout, informuje o této situaci kontaktní osobu. Jestliže není kontaktní osoba uvedena nebo není dostupná, volá Policii ČR. Uživatel bere na vědomí, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit poskytovateli nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost. Další postup zvolí Policie ČR.

#### **Uživatel neotvírá, ale za dveřmi je slyšet, že je uvnitř a nemůže otevřít (např. upadl)**

V případě, že má pracovník klíče, otevře a poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu.

Pokud klíč nemá, zavolá Tísňovou linku a ta rozhodne o dalším postupu. V obou případech informuje pověřeného pracovníka.

#### **Uživatel neotvírá a po odemčení bytu je nalezen v bezvědomí**

Pracovník poskytne uživateli první pomoc a neprodleně zavolá rychlou záchrannou službu.

Pracovník informuje pověřeného pracovníka, který uvědomí kontaktní osobu, pokud byla stanovena.

V případě, že je uživatel převezen k hospitalizaci a je při vědomí, pracovník mu předá jeho klíče.

Pokud je v bezvědomí, klíče si pracovník nechá a v kanceláři je předá sociální pracovníci k uložení do trezoru v zalepené a podepsané obálce.

V případě úmrtí uživatele, pokud nebude uvedena osoba pro převzetí klíčů, budou klíče předány do úschovy soudního komisaře.

#### **Uživatel, který ohrožuje nebo napadá pracovníka**

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací tak, aby zklidnil uživatele. Upozorní uživatele, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Policii ČR. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, pracovník urychleně opustí domácnost uživatele a službu neposkytne.

Vedoucí PS se sociální pracovníci navštíví uživatele den poté, uživatele upozorní na dodržování Vnitřních pravidel a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy.

#### **Ztráta klíčů od bytu/domu uživatele, kterou zavinil pracovník nebo okradení pracovníka, při kterém došlo ke krádeži i klíčů od bytu uživatele**

Pracovník je povinen při zjištění ztráty klíčů okamžitě nahlásit událost příslušné sociální pracovníci. Ta neprodleně informuje majitele bytu o ztrátě klíčů a na náklady Poskytovatele zajistí výměnu zámku. V případě krádeže klíčů je doložen Protokol od Policie ČR, která krádež vyšetřovala. O této skutečnosti je sepsán zápis.



### **Havarijní situace**

#### **Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:**

- 112 - Integrovaný záchranný systém
- 155 - Rychlá záchranná služba
- 150 - Hasiči
- 158 - Policie ČR
- 156 - Městská Policie Karlovy Vary

### **Ukončení služby**

Poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby uživateli v případě, kdy zanikne důvod pro poskytování pečovatelské služby nebo kdy dochází ze strany uživatele ke snížení důstojnosti pracovníka nebo vytváření ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí:

Uživatel je opakovaně slovně agresivní – urážky, nadávky, vulgarismy směřující k pracovníkům poskytovatele, zesměšňování, vyhrožování, opakované nevybíravé slovní útoky na pracovníky, sexuální obtěžování, odhalování intimních partií, masturbace, při fyzickém napadení pracovníků nebo vědomé způsobení zranění pracovníka, omezování osobní svobody pracovníka uzamykáním dveří místnosti, ve kterých pracovník provádí sjednané úkony.

V případě, že dojde k výše vyjmenovaným situacím ze strany uživatele, postupuje Poskytovatel následujícím způsobem: Uživatel je ústně vyzván pracovníkem k odstranění nevhodného chování a o tomto je učiněn písemný záznam s popisem situace, který je založen v jeho dokumentaci. Při dalším opakování této situace následuje neprodleně ústní projednání se sociálním pracovníkem. Uživatel obdrží písemný zápis z jednání včetně upozornění na možnost ukončení Smlouvy. V případě, že se jeho chování opakuje, je uživateli podána výpověď ze strany Poskytovatele.

Při fyzickém napadení pracovníka Poskytovatele nebo vědomém způsobení jeho zranění může být Smlouva ukončena okamžitě.

Podrobná pravidla a vnitřní předpisy pečovatelské služby jsou k dispozici k nahlédnutí u sociálních pracovníků MZSS Karlovy Vary.

**Tato pravidla jsou platná od 1. 10. 2017**

.....  
Schválil: Mgr. Milan Martinek  
ředitel MZSS KV

**Příloha č. 1: Kontakty MZSS**

<b>Ilona Šmejkalová, vedoucí SPS</b>	DPS Severní 5, Karlovy Vary - Rybáře	<b>Tel: 353 563 171 Mobil: 602 371 982</b>
<b>Bc. Jaroslava Novotná, sociální pracovník</b>	DPS Severní 5, Karlovy Vary - Rybáře	<b>Tel: 353 563 171 Mobil: 725 102 353</b>
<b>Bc. Petra Netrhová, sociální pracovník</b>	DPS Jateční 9, Karlovy Vary – Čertův ostrov	<b>Tel: 353 226 701 Mobil: 725 759 284</b>
<b>Klára Rubášová vedoucí okrsku</b>	DPS Sedlecká 2, Karlovy Vary – Růžový Vrch	<b>Tel: 353 564 555 Mobil: 602 371 968</b>
<b>Bc. Marcela Volková sociální pracovník</b>	DPS Závodu Míru 21, Karlovy Vary – St. Role	<b>Tel: 353 562 233 Mobil: 602 371 986</b>
<b>Bc. Ivana Jindrová sociální pracovník</b>	DPS Východní 16, Karlovy Vary - Drahovice	<b>Tel: 353 225 060 Mobil: 702 040 489</b>
<b>Mgr. Milan Martinek ředitel organizace MZSS</b>	DPS Východní 16, Karlovy Vary - Drahovice	<b>Tel: 353 225 060 Mobil: 727 972 487</b>
<b>Zdena Jandová účetní</b>	Jídelna Zlatá Kotva Karlovy Vary – Sokolovská 109	<b>Tel: 353 566 552 Mobil: 725 759 240</b>
<b>stravovací referent</b>	Jídelna DPS Východní 16 Karlovy Vary – Drahovice	<b>Tel: 353 225 060</b>