

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 NEZBYTNÉ 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 čteček čárových kódů. Úkony prováděné v domácnosti uživatele jsou evidovány pod úkony dle konkrétních nasmlouvaných služeb.

Popis poskytovaných služeb

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Pomoc při zvládání péče o vlastní osobu

- pomoc a podpora při podání jídla a pití

Úkon zahrnuje ohrátí stravy, popřípadě otevření termonosiče. Dále úpravu již hotového pokrmu (nakrájení, mletí stravy, dochucení podle přání uživatele, krájení pečiva, slazení čaje apod.), podání jídla na talíř, podání teplých i studených nápojů. Úkon je prováděn vždy s ohledem na navyklý způsob stravování, přání uživatele. Dohlížíme nad dodržováním pitného režimu.

- pomoc při oblekání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Úkon zahrnuje nachystání oblečení, pomoc (dopomoc) při oblekání a svlékání, přidržení oděvu, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků, zipů, obuvání, zavazování obuvi, úklid oblečení. Dále, je-li potřeba, pomoc při aplikaci speciálních pomůcek (nasazování a upínání korzetů, kýlních pásů apod.)

- **pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Úkon zahrnuje doprovod uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pečovatelky drží) nebo nepřímého doprovodu (pokyny uživateli směruje, zavírá a otvírá dveře). Úkon dále zahrnuje dopomoc při chůzi za použití kompenzačních pomůcek (chodítka, holí, berlí apod.), dále orientaci v domácnosti k místu, kde jsou uloženy předměty denní potřeby a orientaci uživatele pro bezpečný pohyb v domácnosti.

- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

U částečně pohyblivého uživatele postup zahrnuje – pomoc při zvedání z lůžka, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík, přesun uživatele z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko. Úkon je prováděn v domácnosti uživatele s ohledem na vybavenost domácnosti a za dodržování bezpečnosti pro uživatele i pečovatelku. Pečovatelka se snaží v případě potřeby doporučit uživateli odpovídající pomůcky (dostatečně vysoká postel apod.).

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- **pomoc při základní péči o vlasy**

Úkon zahrnuje mytí, vysoušení a učesání vlasů, za použití šamponu, hřebenu a fénu uživatele.

- **pomoc při úkonech osobní hygieny vč. pomocí při koupeli**

Úkon zahrnuje hygienu ve vaně, ve sprše, na lůžku, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí po koupeli – u plně imobilního uživatele je úkon poskytován v případě, že domácnost vybavena zvedákem, případně za pomocí druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník). Dále zahrnuje péči o chrup, péči o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým holicím strojkem uživatele, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek. Vždy je zachována intimita soukromí a důstojnost uživatele. **Pedikúru pečovatelka neprovádí. Na žádost uživatele předá kontakt na pedikéra, který dojíždí do domácnosti.**

- **pomoc při použití WC**

Úkon zahrnuje doprovod na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očistě, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové láhve, 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 stravy**

Úkon zahrnuje pomoc při zajištění stravy (oběda) z kuchyně poskytovatele s daným jídelním lístkem.

- **dovoz nebo donáška jídla**

Úkon zahrnuje donášku nebo dovoz oběda do domácnosti uživatelů ve městě či okolních obcích a osobní převzetí uživatelem.

- **pomoc při přípravě jídla a pití**

Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, z vlastních surovin.

Pečovatelka pouze asistuje a vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládne. Součástí úkonu je manipulace s nádobím, prostření a příprava příboru. Dohlížíme nad dodržováním pitného režimu.

- **příprava a podání jídla a pití**

Pečovatelka sama chystá (varí) jídlo ze surovin uživatele, v jeho domácnosti, používá jeho nádobí a zařízení, servíruje jídlo uživateli, popř. pomáhá při konzumaci s důrazem na zachování důstojnosti uživatele. Dohlížíme nad dodržováním pitného režimu.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **běžný úklid a údržba domácnosti**

Úkon zahrnuje úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení uživatele. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice případně komerční služby. Cílem není nahrazovat tyto profese, pomoc s úklidem provádí pečovatelka v prostorách bytu, který obývá uživatel. **Úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domů či bytu, v místnostech užívaných rodinnými příslušníky, úklid se neprovádí v přítomnosti rodinných příslušníků, návštěvy. Neprovádí se v nepřítomnosti uživatele.** V úkonu pečovatelka může provádět: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, mytí, utření a úklid nádobí, umytí dřezu, pracovní desky, stolu, vynesení odpadků, umytí WC, koupelny (vany, sprchového koutu), otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem vč. omytí sporáku, úklid prádla do skříně (po předchozí domluvě s klientem), zalévání květin, převlékání ložního prádla, základní údržba domácích spotřebičů (umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, ledničky, výměna sáčků do vysavače.) vyklepání předložek.

- **topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržba topných zařízení**

Úkon zahrnuje pomoc a podporu při donášce uhlí a dříví do bytu uživatele, základní ošetření povrchu, vymetení a vynesení popela. Před topením v kamnech musí být pečovatelka důkladně seznámena s jejich obsługou.

- **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónní)**

Úkon zahrnuje pouze úklid sezónního charakteru, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, úklid ve skříních, úklid vnitřků kuchyňské linky a ve spížích včetně omytí, sezónní omytí a dezinfekci obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, popř. omyvatelného jádra, pomoc při zajištění mytí oken, sundání a věšení záclon a závěsů, odmrazení a omytí ledničky a mrazničky.

Nutno domluvit v dostatečném časovém předstihu (min. 5 dní předem). V případě úklidu po malířích a stavebních pracích jsou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby. Z důvodů ochrany zdraví uživatele i pracovníků poskytovatele provádíme umývání oken při venkovní teplotě od 10° C do 25° C, nemyjeme okna, kde hrozí nebezpečí úrazů – vysoká, chátrající a jiné.

Mytí oken provádíme pouze v odůvodněných, nezbytně nutných případech!!!

- **běžné nákupy z nejbližšího obchodu**

Úkon zahrnuje nákup v nejbližším obchodě, pečovatelka respektuje přání uživatele na místo nákupu (dle možnosti), obvykle se jedná o nejbližší supermarket (obchod) v blízkosti bydliště uživatele. Velikost nákupu musí odpovídat možnostem pečovatelky (součet všech položek nepřekračuje 5 kg, popř. se vejdu do jedné tašky cca 50x60, v případě překročení váhového limitu poskytne uživatel pojízdnou nákupní tašku).

- **běžné nákupy automobilem z obchodních řetězců**

Úkon zahrnuje nákup automobilem z obchodních řetězců, obvykle pro více uživatelů. Velikost nákupu cca 10 kg nebo 2 tašky, popř. balení vody apod.

- **velký nákup např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**
Úkon zahrnuje velký nákup např. více balení nápojů, velká balení brambor – více než 2 tašky a nad 10 kg. Dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

- **běžné pochůzky**

Úkon zahrnuje: platby na poště, vyzvednutí receptu, příkaz k převozu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, vložení dopisu do poštovní schránky, nákup denního tisku, zakoupení stravenek na jídlo, ostatní platby (např. nájem, stravné apod.), donáška prádla a ošacení do čistírny (prádelny), pomoc při donášce nákupu (uživatel si zakoupil sám, ale neunesl jej), zhotovení klíčů a další. **Po pracovnících nelze požadovat, aby disponovali platební kartou uživatele.**

- **praní a žehlení osobního prádla nebo ložního prádla**

Úkon zahrnuje: praní a sušení prádla v prádelnách DPS nebo v domácnosti uživatele, drobné opravy – příšití knoflíků apod.

1. prádelny v DPS – úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla
2. přímo v domácnosti uživatele – účtuje se hodinovou sazbou jako běžný úklid.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- **dopravzení dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**

Úkon 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

- **zapůjčení vysavače**

Vysavač je uživateli zapůjčen pouze na dobu nezbytnou pro konkrétní úkon provedený pečovatkou, pouze uživateli, který má ve smlouvě úkon běžný úklid a údržba domácnosti. Vysavač je majetkem MZSS Karlovy Vary a nelze jej samostatně zapůjčit.

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 o vyúčtování poskytnutých úkonů

Za každý kalendářní měsíc – vždy zpětně, je uživateli vystavena poštovní poukázka společně s přehledem vyúčtování poskytnutých služeb na základě čteček čárových kódů pečovatelek, které službu poskytly.

Úhrada poukázky je možná převodem z bankovního účtu, zaplacením na poště, případně v hotovosti v účtárně organizace. Pečovatelskou službu není možné platit inkasem. Předání poukázek probíhá prostřednictvím pečovatelek nebo je možné elektronické zasílání.

Termín splatnosti je vždy do konce měsíce, ve kterém poštovní poukázku uživatel obdrží.

Informace k úkonu dovážka stravy z jídelny organizace

Dovážka stravy je v pracovní dny zajišťována z Jídelny s kuchyní pro seniory a zdravotně postižené **ZLATÁ KOTVA od 9,30 do 13,00 hodin.** V případě mimořádných událostí může dojít ke zpoždění (nehoda, provozní důvody, povětrnostní podmínky apod.)

Dovážka stravy ve dnech pracovního klidu včetně svátků je zajišťována z Jídelny s kuchyní, **Východní 16, K. Vary,** a to pouze nesoběstačným uživatelům, kterým nemohou stravu zajistit rodinní příslušníci a uživatelům, kterým jsou pravidelně poskytovány další úkony pečovatelské služby.

Ve dnech 24. 12. a 1. 1. se úkon dovážka stravy nezajišťuje!!!

Vaří se tři základní diety (normál, šetrící a diabetická). Uživatel si může vybírat z jídelního lístku. Jídelní lístek obdrží s dostatečným předstihem. Jídelní lístek s čitelně označenou stravou na celý měsíc **musí uživatel vrátit do 3 pracovních dnů** zpět do jídelny, v případě neodevzdání jídelního lístku nebo nečitelného označení, bude zajištěna původní nasmlouvaná strava. **Stravu nelze měnit ze dne na den.**

Trvanlivost stravy

Dovážená strava byla vyrobena týž den a je určena k okamžité spotřebě.

Přihlašování a odhlašování obědů

Obědy je možné 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. **Uživatel, který je hospitalizován, má povinnost toto nahlásit co nejdříve sociální pracovnici, sám nebo prostřednictvím kontaktní osoby a**

služba je mu po tuto dobu přerušena.

Předávání stravy

Uživatel musí mít při příjezdu pečovatelky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu, má vždy k dispozici 2 jídlonosiče, aby byla výměna možná. 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, náhlé nepředpokládané opuštění domácnosti př. hospitalizace) O nahlášení těchto situací provede zaměstnanec přebírající hlášení od uživatele záznam.

Nepřevzetí stravy

Jestliže si uživatel osobně nepřeveze 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 nebo ponechávat dlouho ve vodní lázni.

Platby za stravu a úkon

Každý uživatel obdrží v daném měsíci 2 poštovní poukázky – 1. **na stravu** (na následující měsíc) a 2. za úkon pečovatelské služby **dovoz** (za předchozí měsíc podle počtu odebraných obědů) a případně **za poskytnutou péči**. Uhrazení těchto poukázk je možné prostřednictvím klíčového pracovníka formou běžné pochůzky. Strava musí být uhrazena nejpozději 20. dne předcházejícího měsíci, v němž bude služba poskytnuta. Tuto platbu lze provést v hotovosti, poštovní poukázkou, převodem z účtu. Přeplatky 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, profesionální podporu všech pracovníků organizace prováděnou s 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 nebude informováni, sdělit tuto okolnost příslušné sociální pracovnici **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 pracovnicí, vedoucí pečovatelské služby nebo ředitelem. Stížnost je možné podat:

- anonymně do schránek „Podnětů, připomínek a stížností“- (v Domech s peč. službou)

- 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 pracovnic 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 započetím služby. Pečovatelka zaznamená datum a tuto částku do pracovního sešitu. Po provedeném úkonu pečovatelka provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz. Do 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 Pravidla poskytování 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 pracovnicí 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 úradech, nečekané odejítí

z domu aj.) Pokud nebude uživatelem řádně odhlášeno poskytnutí úkonu, bude mu účtován poplatek 90,- Kč (vyjma dovozky 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 v trezoru či uzamykatelné skřínce. 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 do trezoru či uzamykatelné skřínky. 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 ohrožení infekčním onemocněním nebo pokud 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. Vydat 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, rádně je uchovávat a zabránit jejich zneužití
- 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.

Nouzové situace

Uživatel neotvírá při doručování stravy nebo v čase dohodnutého úkonu

Pracovník rozvozu telefonicky oznámí sociální pracovnici příslušného okrsku tuto skutečnost a ta se pokusí telefonicky spojit s uživatelem. Pokud se nepodaří uživateli 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 pracovnici 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 pracovnicí 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 pracovnici. 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, při neposkytnutí součinnosti (např. dlouhodobé nevyužívání služeb bez udání důvodu) nebo 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 nevybírává 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 pracovnic MZSS Karlovy Vary.

Provedl: I. Šmejkalová, Bc. I. Jindrová, Bc. M. Volková, Bc. J. Novotná, Bc. K. Rubášová

Tato pravidla jsou platná od 1.10.2019

Městské zařízení sociálních služeb,
příspěvková organizace
Východní 621/16, 360 20 Karlovy Vary
Tel.: 353 225 060
IČO: 477 01 277 DIČ: CZ47701277
Provozovna: Východní 16

Schválil: MUDr. Petr Mysák MBA
ředitel MZSS KV

Příloha č. 1: Kontakty MZSS

Ilona Šmejkalová, vedoucí SPS	DPS Severní 5, Karlovy Vary – Rybáře	Tel: 353 563 171 Mobil: 602 371 982
Bc. Jaroslava Novotná, sociální pracovník	DPS Severní 5, Karlovy Vary – Rybáře	Tel: 353 563 171 Mobil: 725 102 353
Bc. Ivana Jindrová sociální pracovník	DPS Jateční 9, Karlovy Vary – Čertův ostrov	Tel: 353 226 701 Mobil: 702 040 489
Bc. Klára Rubášová sociální pracovník	DPS Sedlecká 2, Karlovy Vary – Růžový Vrch	Tel: 353 564 555 Mobil: 602 371 968
Bc. Marcela Volková sociální pracovník	DPS Závodu Míru 21, Karlovy Vary – St. Role	Tel: 353 562 233 Mobil: 602 371 986
Mgr. Dana Štollová sociální pracovník	DPS Východní 16, Karlovy Vary – Drahovice	Tel: 352 644 920 Mobil: 702 125 984
MUDr. Petr Myšák MBA ředitel organizace MZSS	DPS Východní 16, Karlovy Vary – Drahovice	Tel: 352 644 912 Mobil: 724 755 076
Barbora Mourková účetní	Jídelna Zlatá Kotva Karlovy Vary – Sokolovská 109	Tel: 353 566 552 Mobil: 725 759 240
stravovací referent	Jídelna DPS Východní 16 Karlovy Vary – Drahovice	Tel: 352 644 922