



Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.ssmm.cz
IČ: 708 242 82 pod č.j. 30/2007-71, DIČ: CZ708 242 82 pod č.j. 54134/04/0439003273

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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

1. POSTUP PŘI PODÁNÍ ŽÁDOSTI

Zájemce o pečovatelskou službu musí podat žádost o pečovatelskou službu s vlastnoručním podpisem na předepsaném tiskopise, k žádosti předkládá platný průkaz totožnosti. Tiskopis žádosti o zavedení pečovatelské služby a další informace je možné získat přímo v sídle Centra seniorů Mělník, tj. Fügnerova 3523, 276 01 Mělník nebo na internetových stránkách www.ssmm.cz. Zájemce o pečovatelskou službu může o její zprostředkování požádat i telefonicky na čísle 315 630 040.

2. ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Toto poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovníce na adrese Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, a to buď rozhovorem po telefonu, nebo osobně v kanceláři sociální pracovníce (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle 315 630 040 nebo 735 172 576). Vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovníce uživatele v jeho domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

3. REALIZACE SLUŽBY

Na základě žádosti vedoucí pečovatelské služby či sociální pracovníce provede sociální šetření v domácnosti žadatele, kde je domluven rozsah poskytovaných služeb, stejně jako podmínky úhrady za tyto služby. Na základě tohoto šetření bude sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují na území Mělníka, v domácnostech uživatelů. Pečovatelská služba je poskytována od 7,00 - 15,-00 hodin každý pracovní den. O víkendech a svátcích pouze je zajištěn rozvoz obědů od 10,00 – 14,00 hodin, dle individuálních potřeb uživatelů je možné poskytnout další služby (ranní hygiena, příprava snídaně, atd.).

Sociální pracovnice či koordinátorka seznámí uživatele s pečovatelkou, která bude službu v domácnosti zajišťovat (klíčový pracovník). Jejich hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli tak, aby vycházely z jeho individuálních potřeb. Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem zpracuje návrh individuálního plánu a stanoví osobní cíle. Individuální plán je uživatelem a klíčovým pracovníkem podepsán, bude pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován.

4. ROZSAH POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽBY

1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání klienta.

b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

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

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

Doprovod uživatele po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře)

d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního uživatele:

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

U plně imobilního uživatele:

Úkon je poskytován, pouze pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka).

Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

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

Koupel/sprchování v domácnosti osoby

Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování uživatele za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka). Jsou použity uživateli vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny a nůžky na nehty. Po ukončení hygienického úkonu se pracovníce s uživatelem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu.

Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu uživateli při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení uživatele, vypuštění vany.

Koupel/sprchování ve středisku osobní hygieny

Úkon nutno předem domluvit. Uživatel si s sebou přináší vlastní mýdlo, žínku, šampon, ručník, čisté prádlo. Ručník lze zapůjčit. Pečovatelka pomáhá uživateli se svlékáním podle jeho schopností a potřeb. Při sprchování se uživatel usadí na stoličku, při použití vany může být využito hydraulického zvedáku. Teplota vody je cca 30 °C, vždy podle požadavku uživatele. Omytí těla, zejména intimních partií, provádí uživatel sám. Pokud toho není schopen, pomáhá pečovatelka. Po dobu provádění hygienického úkonu může být přítomna i další pečovatelka, aby byla nápomocna při manipulaci s uživatelem. Středisko pečovatelská služba zaměstnává v přímé péči pouze ženy. Klientům mužům, kteří nesouhlasí s přítomností osoby druhého pohlaví při úkonech osobní hygieny, nemůže být služba poskytnuta. Po ukončení koupele je koupelna uklizena a vydezinfikována.

Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu klientovi při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, vypuštění vany, úklid, dezinfekci koupelny.

b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

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

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

c) Pomoc při použití WC

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

3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

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

Obědy se rozvážejí uživatelům od 10,00 do 14,00 hodin, ve třídílných nerezových jídlonosičích uložených v termoobalech, které jsou majetkem CSM. Termoobaly splňují požadavky hygienických předpisů.

Strava je zajišťovaná stravovacím úsekem CSM. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště uživatele a aktuální dopravní situaci. Uživatel je při sjednávání služby seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích (např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod.). Z důvodu překážky v jízdě – nehoda, dopravní kolaps, může dojít k pozdějšímu dovozu obědů.

Údržba jídlonosičů

Uživatel TPS má zapůjčené dva jídlonosiče s jedním termoobalem, který je označen jménem uživatele. Jídlonosič je uživatel povinen předávat pracovníkům TPS vždy kompletní, v čistém stavu a nepoškozený.

Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden v individuálním plánu uživatele. Prioritou je osobní převzetí uživatelem. Čistotu jídlonosičů si zajišťuje uživatel sám. Pokud uživatel předá jídlonosič špinavý (umaštěný, nekvalitně umytý), TPS bez předchozí domluvy s uživatelem jídlonosiče přemyje. Náklady za mytí jsou uživateli účtovány dle platného ceníku. Pokud se bude situace opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz obědů pozastaven, nepožádá – li uživatel pečovatelku o pravidelné mytí jídlonosiče. V případě poškození nebo ztráty zapůjčeného jídlonosiče je uživatel povinen uhradit cenu jídlonosiče dle uzavřené smlouvy o výpůjčce.

Odhlášení a přihlášení obědů

Uživatel může odhlásit a přihlásit oběd nejpozději jeden pracovní den předem od 7,00 do 15,00 hodin telefonicky, osobně v kanceláři TPS nebo u pečovatelky. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd a službu. Při odhlášení oběda na delší dobu než jeden

týden vrátí uživatel jídlonosič pečovatelce.

Možnost výběru stravy

Uživatel má ve všední dny možnost výběru ze dvou jídel, o víkendu a svátcích není výběr možný, jídla jsou značena písmeny A, B. Na konci měsíce obdrží uživatel jídelní lístek na další měsíc, na jehož základě si vždy na den dopředu zvolí požadovaný oběd a připepne písmeno A nebo B vybraného jídla na jídlonosič.

Pokud není ze zdravotních důvodů možné, aby si uživatel sám zajistil výběr, pečovatelka mu s výběrem pomůže a zakroužkuje v jídelním lístku vybrané jídlo. Jídelní lístek nadepíše příjmením uživatele, nechá si ho u sebe a zajistí mu vybraný oběd.

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

D – 3 racionální, D – 9 diabetická, D – 2 šetřící, D – 10 neslaná, D – bezlepková.

Všechny tyto diety může stravovací úsek CSM připravit i v mleté formě. Lze si objednat u pečovatelky TPS i diety individuální, dle potřeb uživatele.

Cena za oběd a dovoz oběda:

Cena za dovoz obědů je jednotná, viz. příložený ceník. Na základě kolektivní smlouvy si může uživatel (je-li bývalým zaměstnancem ČEZ. a.s., Elektrárny Mělník) uplatnit slevu na stravu. Sleva platí pro obědy ve všední den. uživatelům TPS – obyvatelům obce Horní Počaply je cena za stravu na základě smlouvy snížena o příspěvek obce Horní Počaply.

b) Dovoz nebo donáška jídla

Pečovatelka doveze nebo donese oběd uživateli do jeho domácnosti.

c) Pomoc při přípravě jídla a pití

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

d) Přihřátí oběda a jeho servírování

Časově limitováno 10 minutami, pokud se jedná o pečovatelky, kteří rozvázejí oběd i dalším osobám. Zahrnuje nandání jídla na talíř a podání uživateli.

4. ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

a) Základní úklid a údržba domácnosti

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených

potravín, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin.

b) Údržba domácích spotřebičů

Jedná se o základní péči o domácí spotřebiče – umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pečovatelky nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění uživatele na stav věci proveden zápis do listu „Mimořádné události“.

c) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

Pečovatelky provádí pouze velký úklid sezónního charakteru, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoracních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, úklid společných prostor. V případě úklidu po malířských a stavebních pracích jsou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby.

d) Donáška balení vody

Donáška balené vody, max. 1 balení.

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

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

f) Základní nákupy a pochůzky

Pochůzky

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

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

Základní nákup

Za malý nákup je považován takový, kdy součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 3 kg a časový limit do 15 minut, v nejbližším obchodě v uživatelově bydlišti.

Zajištění nákupů:

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

Soupis nakupovaných věcí předává klient:

- a) v rámci předchozí návštěvy
- b) telefonicky
- c) pečovatelka TPS ke klientovi pro soupis dojde zvlášť, případně s ním sestaví seznam
- e) jiné řešení

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

Uživatel stvrdí podpisem předanou částku na formuláři Potvrzení o předání/převzetí finanční hotovosti. Na soupisu je uvedena finanční částka, kterou uživatel předává. Pečovatelka TPS po provedeném úkonu předloží uživateli účetní doklad a vyúčtuje peníze. Uživatel převzetí částky opět stvrdí podpisem na formuláři Potvrzení o předání/převzetí finanční hotovosti. **Pečovatelky TPS nejsou oprávněny disponovat s platební kartou klienta.**

Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti uživatele. Vyžaduje-li uživatel nákup z jiného než uvedeného obchodu, je k úkonu nákup ještě započten úkon pochůzka v rozsahu skutečné doby, která byla nutná k provedení služby.

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

g)Velký nákup

Jedná se například o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 10 kg a časový limit do 30 minut,

h) Praní a žehlení osobního prádla v domácnosti uživatele

Prádlo je práno v domácnosti uživatele za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně. Takto kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku sazbou za kilogram suchého prádla. Pokud uživatele požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka „Běžný úklid“ v časové sazbě.

i) Praní a žehlení osobního prádla v domácnosti klienta

Prádlo je práno v domácnosti uživatele za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně. Takto kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku sazbou za kilogram suchého prádla. Pokud uživatel požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka „Základní úklid“ v časové sazbě.

5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

a) Doprovod dospělých

Doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.

5. FAKULTATIVNÍ ÚKONY

Dohled nad požitím léků

Pečovatelka TPS kontroluje, zda uživatel požil připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače, na přání uživatele podá nápoj na zapití léků. Úkon může probíhat i jako pouhé připomenutí, aby uživatel léky nezapomněl užít.

Přemývání znečištěných jídlonosičů

Umytí všech dílů jídlonosičů pečovatelkou v přípravně TPS. Tento úkon může být proveden bez předchozí domluvy s uživatelem při jednorázovém znečištění jídlonosičů, nebo po domluvě s uživatelem – pravidelné přemývání.

Pedikúra v zařízení CSM

Pedikúru provádí pečovatelka s odborností pedikérky, a to přímo v Centru seniorů Mělník.

Pedikúra v domácnosti imobilního uživatele

Při realizaci pedikúry v domácnosti imobilního uživatele, si uživatel připraví svůj vlastní ručník, nádobu s vodou na odmočení nohou.

Uživatel ve svém zájmu informuje pedikérku o zdravotním stavu přímo související s pedikúrou – diabetes, kožní plísňová onemocnění, poranění nohou, vysoký krevní tlak.

Dohled

Tento úkon se realizuje u uživatele, jehož dlouhodobě nepříznivá sociální situace vyžaduje každodenní pomoc či neustálý dohled v péči o jeho osobu. Cílem tohoto fakultativního úkonu je krátkodobě zastoupit člena rodiny, který pečuje o osobu, která má sníženou soběstačnost v domácím prostředí.

6. VYKAZOVÁNÍ PROVEDENÉ PÉČE

Pečovatelka po celý kalendářní měsíc zaznamenává poskytované úkony na formulář „Záznam o poskytované službě“. Tento dokument slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování poskytovaných služeb a současně jako přehled skutečně provedených úkonů v domácnosti uživatele. Podpisem tohoto záznamu uživatel potvrzuje, že mu úkony byly provedeny, a to v náležité kvalitě.

7. PRÁVA UŽIVATELE

Uživatel má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných v jeho dokumentaci. Uživatel má právo nahlédnout v přítomnosti pověřeného pracovníka do dokumentace, která je o něm vedena, v souvislosti s poskytováním služby tj. sociální dokumentace, individuální plán uživatele. Uživatel má právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií z uvedené dokumentace. Uživatel má právo určit osoby, které mohou nahlížet do této dokumentace. Má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí. Pečovatelky nenavštěvují žádné prostory, místnosti, skříně atd., kam nebyli pozváni uživatelem. Uživatel má právo svobodné volby a rozhodování o tom, zda přijme nebo nepřijme nabízené služby. Navrhnout takový způsob péče, jaký mu nejlépe vyhovuje, má právo volby. Být seznámen se službami a jejich cenami. Navrhovat změny v pečování dle svého zdravotního stavu a sociální situace.

8. POVINNOSTI UŽIVATELE

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

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

Zabezpečení přístupu - Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky TPS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře). Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od domu, popřípadě bytu v potřebném množství dle rozsahu poskytované péče. Předání klíčů je evidováno v kartě uživatele na tiskopise „Protokol o převzetí a vrácení klíče uživatele.“ Po dobu nepřítomnosti uživatele z důvodu například hospitalizace, pracovník klíče předá uživateli (umožňuje – li to jeho zdravotní stav) nebo kontaktní osobě, případně uzamkne klíče v kanceláři vedoucí TPS. Klíče jsou vráceny vždy oproti podpisu v „Protokolu o převzetí a vrácení klíče“ uživatele. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna, po řádném uzamčení bytu, klíč předat k úschově v kanceláři TPS. O vzniklé situaci musí ihned informovat vedoucí TPS.

Odhlášovat objednané úkony pečovatelské služby nejméně 1 den předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, jak je ve smlouvě uvedeno, bude uživateli pečovatelské služby účtován. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice uživatele, pro niž musí být hospitalizován(a), nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen.

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

V případě, že uživatel **onemocní akutní infekční chorobou** je povinen tuto skutečnost oznámit pečovatelce a pečovatelská služba je oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů (jedná se zejména o dovoz jídla, koupání v Centru seniorů Mělník atd.).

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

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

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

10. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření individuálního plánu a jeho přehodnocení. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do společnosti. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách = pečovatelka, která je koordinátorem péče a podpory u uživatele a sestavuje s uživatelem Individuální plán a jeho přehodnocení.

Individuální plán je výsledkem individuálního plánování a je vytvořen zpravidla do 1 měsíce od zahájení poskytování služby. Je to písemně zpracovaný postup, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.

Přehodnocení individuálního plánu je písemným zápisem z přehodnocení individuálního plánu.

Osobní cíl je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem. Jedná se o cíl vzájemné spolupráce.

11. PŘEDÁVÁNÍ KLÍČŮ OD BYTU ČI DOMU UŽIVATELE

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

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

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

12. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele - postup pečovatelky

- 1) Vyhodnotí situaci a neprodleně poskytne, dle situace a svých možností, neodkladnou první pomoc.
- 2) Zvaží, zda poskytnutá první pomoc je dostačující, nebo je nutné přivolat lékaře (vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká či jiná osoba).
- 3) Informuje rodinu (v případě souhlasu uživatele, jestliže to povaha věci vyžaduje).

Uživatel je hospitalizován

- 1) Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci), že byl hospitalizován a přerušit tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a individuálního plánu.
- 2) Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.
- 3) Při hospitalizaci uživatel ve vlastním zájmu oznámí ošetřujícímu lékaři, že je mu poskytována pečovatelská služba a požádá ho, aby poskytovatele včas před propuštěním informoval.

Úraz uživatele při poskytování pečovatelské služby

- 1) Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu.
- 2) Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice, aby uživatele preventivně prohlédl odborník a provedl zápis o události.
- 3) Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním bezvýhradně souhlasí.

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

- 1) Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní).
- 2) Pokud má pečovatelka klíč od obydlí uživatele, který je určen k použití v nouzových situacích, využije ho.
- 3) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.
- 4) Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka kontaktuje rodinu, zda o uživateli neví.
- 5) Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je pečovatelka, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.
- 6) V případě, že rodina či sousedi danou situaci nemohou řešit (neberou telefon, bydlí daleko

od místa události atd.) nebo uživatel nemá blízkou osobu, ověří vedoucí TPS či sociální pracovnice v Nemocnici Mělník, Pražská .528, 276 01 Mělník, tel: 315 639 111, zda uživatel nebyl hospitalizován. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáváno klíčovou pracovnící v dokumentaci uživatele.

7) Pokud není uživatel hospitalizován v nemocnici, a nebo nekontaktoval pracovnice TPS či rodinné příslušníky, a přes další zvonění u dveří bytu neotvírá, volá nadřazený pracovník (podle domluvy může volat i pečovatelka) Městskou policii Mělník, Husova 32, 276 01 Mělník 315 622 322 (pokud není dostupná, volá Policii ČR – tel. 158), která na místo přivolá Hasičský záchranný sbor středočeského kraje Územní odbor Mělník, k otevření bytu. Vedoucí TPS či sociální pracovnice TPS se dostaví na místo a vyčká příjezdu Městské policie a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník organizace, dle bodu výše, otevřít byt a uživatel není doma nalezený:

Jestliže měl poskytovatel domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z individuálního plánu), poté je uživatel povinen náklady spojené s odemčením bytu a výměnou klíčů uhradit.

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

Město Mělník každoročně pořádá kulturní **akci Vinobraní**, díky čemuž dochází k omezení provozu terénní pečovatelské služby. Části města jsou uzavřeny a pouze v případě záchranných akcí se povoluje vozidlům IZS (integrovaného záchranného systému) vjezd namísto konání. Uživatel si v tuto dobu musí zajistit péči vlastními silami, případně péči zajistí rodina.

13. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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

14. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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

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

Pokud má uživatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit např. na:

- 1) Vedení Centra seniorů Mělník: PhDr. Jiří Vronský, Fügnerova 3523, 27601 Mělník, tel: 315 630 048, mobil:605 231 906, e-mail: j.vronsky@ssmm.cz
- 2) Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, MěÚ Mělník, náměstí Míru 51, 27601 Mělník, tel: 315 635 311, e-mail: d.pavlikova@melnik.cz
- 3) Krajský úřadu Středočeského kraje, odboru sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5
- 4) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 5) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz

Ukončení poskytování služeb

Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení sociální služby jsou přesně vymezeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na základě vypovězení smlouvy z kterékoli strany je uživatel vyřazen z databáze a poskytování služby je tímto ukončeno. Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného uživatele je archivována 5 let. Přesný postup je stanoven směrnicí o uložení a archivaci dokumentů.