



# Pravidla poskytování Pečovatelské služby

## Městská část Praha 20

Poskytovatel: Městská část Praha 20

Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9

Statutární zástupce: Starosta městské části Praha 20

Odbor sociálních věcí a školství: telefon 271 071 640

### **Kontaktní telefony:**

vedoucí Odboru sociálních věcí a školství: **271 071 640, 604 554 194**

koordinátorka pečovatelské služby: **271 071 799, 724 829 333**

## **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Tato pravidla jsou předána uživateli při podpisu smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Ve smlouvě je uvedeno, že uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že obdržel Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen Pravidla), že porozuměl jejich obsahu a zavazuje se k jejich dodržování.

Pravidla upravují vztahy – vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem pečovatelské služby – Městskou částí Praha 20 a uživateli pečovatelské služby tak, aby byla zajištěna co nejvyšší kvalita služby a také její bezproblémový průběh.

Pravidla nemohou obsáhnout všechny podrobné pracovní postupy k jednotlivým popsáním činnostem v pečovatelské službě ani všechny havarijní situace, které by mohly v pečovatelské službě vzniknout. Podrobné pracovní postupy a další konkrétní havarijní situace jsou popsány v souborech metodických pokynů pro zaměstnance pečovatelské služby. Pokud uživatel projeví zájem, umožní mu zaměstnanec pečovatelské služby do těchto pokynů nahlédnout.

## **VEŘEJNÝ ZÁVAZEK PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

### **POSLÁNÍ**

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

### **NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Nepříznivá sociální situace vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení, kdy osoba nezvládne samostatně řešit běžné životní potřeby, nebo situace a zachovat si běžné životní návyky, a zároveň nemá zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní, tj. vlastní dovednosti a schopnosti, nebo vnější, tj. rodina, přátelé, veřejně dostupné zdroje, případně oboje.

### **CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

- Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejdéle oddálit.

- Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

## **CÍLOVÉ SKUPINY UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pečovatelskou službu poskytujeme osobám, nebo rodinám s dětmi, které z důvodu věku, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhých osob, ale zároveň chtějí žít i nadále ve svých domovech. Jsou to:

- Dospělí (18-64 let) a senioři (od 65 let), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Rodiny s dítětem/děťmi (do 18 let věku dítěte), tj. rodič (rodiče), nebo dítě (děti) se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

## **MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pečovatelská služba je poskytována na území Městské části Praha 20 v domácnosti uživatele, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, a to na základě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. V případě nutných pochůzek a doprovodů je možné poskytovat službu také mimo MČ Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 18.00 hod., o víkendech od 7.30 do 16.00 hod.

V případě potřeby poskytnout péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

## **ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

- **Respektujeme jedinečnost každého uživatele a poskytujeme služby bez diskriminace.**  
K uživateli přistupujeme s respektem k jeho osobnosti, důstojnosti, jeho způsobu života, k příslušnosti k sociální skupině a s respektem k rozhodování uživatele o způsobech řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- **Nevytváříme závislost uživatele na službě.**  
Vedeme uživatele k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů při řešení této nepříznivé sociální situace.
- **Služby nastavujeme individuálně a pružně se přizpůsobujeme měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů.**

S každým uživatelem nastavujeme individuální míru péče, pomoci a podpory na základě zjištěných potřeb, možností a cílů uživatele, dle nastavených pravidel hodnotíme spolu s ním způsob poskytování služby a naplňování osobních cílů a dle zjištěných skutečností upravujeme individuální míru péče, pomoci a podpory tak, aby odpovídala nepříznivé sociální situaci uživatele.

- **Poskytujeme služby na odborné úrovni.**

Všichni zaměstnanci splňují požadované kvalifikační požadavky, pravidelně se vzdělávají a naplňují standardy pečovatelské služby.

## KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### Maximální okamžitá kapacita služby je stanovena takto:

všední dny 7.30 – 16.00 hod. – 6 uživatelů

všední dny od 16.00-18.00 hod. – 1 uživatel

víkendy 7.30 – 16.00 – 1 uživatel

### PŘÍPADY, KDY PEČOVATELSKOU SLUŽBU NELZE POSKYTNOUT

- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí pečovatelské služby, byla vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY

#### **Uživatel pečovatelské služby má zejména tato právo:**

- na ochranu vlastní důstojnosti při poskytování pečovatelské služby,
- na kvalitní poskytování pečovatelské služby,
- na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců služby,
- na ochranu osobních údajů,
- na nahlížení do dokumentace, kterou vede pečovatelská služba o jeho osobě
- na využití veškerých činností pečovatelské služby dle uzavřené smlouvy,
- na změnu klíčového pracovníka,
- na seznámení se s celým zněním metodik pro provádění jednotlivých úkonů a metodik pro nouzové a havarijní situace,

- na odstoupení od Smlouvy o poskytování pečovatelské služby bez uvedení důvodu.

### **Uživatel pečovatelské služby má zejména tyto povinnosti:**

- dodržovat závazky vyplývající ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
- vytvářet bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby,
- oznamovat veškeré důležité změny související s poskytováním pečovatelské služby (hospitalizace, změna bydliště apod.),
- službu využívat osobně, včetně dovozu obědů,
- poskytovat své osobní údaje nezbytné pro potřeby monitorování služby,
- chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti vůči dalším.

## **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Přijímat stížnosti může za Pečovatelskou službu MČ Praha 20 starosta MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, koordinátorka pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

**Stížnosti je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.**

### **Písemně jako dopis:**

1) zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad městské části Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice

2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

### **Telefonicky:**

1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství

**telefon 271 071 640, 604 554 194**

2) koordinátorka pečovatelské služby

**telefon 271 071 799, 724 829 333**

### **Osobně:**

1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, kancelář č. 204, Jívanská 635

2) koordinátorka pečovatelské služby, kancelář č. 202, Jívanská 635

3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

### **Elektronicky:**

[Monika\\_Brzkovska@pocernice.cz](mailto:Monika_Brzkovska@pocernice.cz)

[Olga\\_Svrculova@pocernice.cz](mailto:Olga_Svrculova@pocernice.cz)

[urad@pocernice.cz](mailto:urad@pocernice.cz)

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

**V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.**

**Jde-li o anonymní stížnost, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce OSVŠ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, a to po dobu 15 dní od vyřízení stížnosti.**

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro písemné vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

### **Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.**

Adresa: Městská část Praha 20, Úřad městské části, tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice.

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např. na:

Magistrát hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro).

## **ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ**

V případě potřeby při poskytování péče, např. dovážky obědů imobilním uživatelům apod., lze zapůjčit zaměstnancům pečovatelské služby klíče od domu. Klíč se předává na základě písemného protokolu o zapůjčení klíče.

**V případě nepřítomnosti, kterou uživatel nahlásí, nesmí pracovníci vstupovat do bytu, a to ani v případě, že by s tím uživatel souhlasil (např. v době plánované nepřítomnosti uživatele dát oběd do bytu za dveře).**

## **INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ**

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 poskytuje službu na základě individuálních přání a potřeb, a proto je individuální plánování nezbytnou součástí kvalitní sociální služby. Po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je každému uživateli koordinátorkou pečovatelské služby po dohodě určen tzv. klíčový pracovník, který se podílí na tvorbě individuálního plánu péče uživatele.

## **OSOBNÍ DOKUMENTACE UŽIVATELŮ SLUŽBY**

Pečovatelská služba vede o uživateli **osobní dokumentaci**. Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je Pečovatelská služba Městské části Praha 20 povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat.

Do vlastní osobní dokumentace může každý uživatel nahlížet po předchozí dohodě

s koordinátorkou pečovatelské služby, v kanceláři č. 202, v budově Úřadu městské části Praha 20, Jivanská 635. Na základě žádosti uživatele lze nahlédnutí umožnit i jiným způsobem dle dohody.

## **EVIDENCE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

### **Postup při evidenci provedené péče:**

- Zaměstnanec pečovatelské služby, dále jen „zaměstnanec“, zapíše po provedení úkonu druh a dobu trvání úkonu do sešitu uživatele a sejme příslušný čárový kód daného úkonu.
- Sešit zůstává u uživatele v domácnosti, zaměstnanec ho neodnáší sebou.
- Sazba za 1 úkon se účtuje za **velký nákup a dovážku oběda**.
- Sazba za 1 kg se účtuje za úkon **praní prádla** v prádelně pečovatelské služby.
- Ostatní úkony se účtují dle času, doba trvání úkonu se stanoví podle skutečné doby, kterou zaměstnanec činností stráví.
- Zaměstnanec zapisuje provedené úkony také do denního výkazu pečovatelky. Před odevzdáním výkazu předloží tento výkaz uživateli k odsouhlasení, uživatel potvrdí souhlas s provedenými službami svým podpisem na spodní část výkazu.

### **Postup při evidenci dodaných obědů a evidenci úkonu dovoz obědů:**

- Objednávky obědů uživatelé předávají pracovníci, která dováží obědy. Za objednávku jídla se považuje jídelní lístek, kde jsou uvedeny druhy jídel na celý týden. Jídelní lístky jsou zdarma předávány uživatelům vždy týden předem. Každý uživatel obdrží 2 kopie jídelních lístků. Objednaná jídla vyznačí na obou jídelních lístcích, jeden jídelní lístek odevzdává uživatel zaměstnanci pečovatelské služby a jeden jídelní lístek si uživatel ponechává pro vlastní informaci.
- Objednávky obědů se vyřizují také podle individuálních potřeb uživatelů telefonicky, zejména přihlašování a odhlašování obědů v průběhu týdne, anebo při specifických ujednáních s konkrétními uživateli - tyto objednávky vyřizuje pracovnice, která dováží obědy, nebo koordinátorka pečovatelské služby.

## **ÚHRADA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Úhrada za poskytnuté úkony je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

V odůvodněných případech je poskytována pečovatelská služba bez úhrady, a to v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – viz:

## **POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BEZ ÚHRADY**

**Bez úhrady** se pečovatelská služba poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních



službách, dle § 75, odst. 2:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje (zákon č. 255/1946, zákon č. 462/1919),
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborem nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

## **PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ PÉČE**

### **Přihlašování a odhlašování dovozu obědů**

1. Obědy si uživatel objednává týden dopředu dle obdrženého jídelního lístku. Zrušit objednávku obědů může uživatel minimálně 2 dny předem u koordinátorky pečovatelské služby.
2. Odhlášení obědů může uživatel provést **telefonicky u koordinátorky - telefon 724 829 333** nebo osobně u pečovatelky při rozvozu obědů nejpozději 2 dny předem. Pokud tak neučiní, je povinen oběd uhradit.
3. Pokud se zaměstnancům pečovatelské služby nepodaří oběd uživateli osobně předat (uživatel neotevírá, prokazatelně není doma a podobně) a není dohodnutý jiný postup – viz řešení nouzových situací, bude oběd odvezen do budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, kde bude po 14.00 hodině z hygienických důvodů zlikvidován. V tomto případě bude muset uživatel oběd uhradit.

### **Přihlašování a odhlašování terénní péče**

1. Přihlašování péče probíhá dle individuálního plánu uživatele, a to buď bez přihlašování, pravidelně, anebo na základě objednání u koordinátorky pečovatelské služby.
2. **Odhlášení terénní péče lze provést telefonicky u koordinátorky - telefon 724 829 333, a to alespoň 2 dny předem. Pokud uživatel terénní péči**



neodhlásí a pečovatelka k němu půjde zbytečně, bude mu účtován úkon pochůzka ve výši 15 minut. Stejný postup je v případě, že pečovatelka k uživateli přijde a on jí sdělí, že nepotřebujete provést žádný úkon.

3. V případě hospitalizace, nebo pobytu mimo domov z jiného důvodu v době poskytování péče, je proto nutné **vždy službu odhlásit. Pečovatelkou službu nesmí místo uživatele využívat jiná osoba!**

## **POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Pečovatelká služba Městské části Praha 20 poskytuje služby, které jsou v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

### **POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ**

Jedná se o poskytování informací o nárocích, službách a možnostech, které vyplývají ze systému sociálního zabezpečení občana, zprostředkování konkrétní odborné pomoci a návrh praktického řešení situace člověka a další.

### **POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU**

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje následující konkrétní úkony:

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Pomoc a přímé podávání stravy již připraveného a ohřátého jídla uživateli do úst.

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Kromě pomoci s oblékáním a svlékáním oděvů i prádla lze pomoci také s oblékáním kompresních punčoch, pokud uživatel nemá na končetinách rány, vyžadující zdravotnické převazy.

- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Jedná se o přítomnost zaměstnance v domácnosti uživatele, který se nemůže dobře sám pohybovat a potřebuje pomoc například s přemísťováním, nebo s podáváním různým předmětů, potřebných k běžné denní sebeobsluze, s orientací v bytě a podobně. Tento úkon se poskytuje vždy podle aktuální potřeby a přání uživatele.

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

Jedná se o pomoc při přesunu imobilního uživatele na vozík a zpět. Vždy je nutné zvažovat bezpečnostní podmínky v bytě.

## **POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU**

### **➤ Pomoc při osobní hygieně**

- Pomoc lze poskytovat různými způsoby, a to jako pomoc při sprchování, pomoc při koupání, nebo mytí na lůžku, pokud například osoba nezvládne vstát a dojít do koupelny, anebo pokud prostředí není pro koupání, nebo sprchování dostatečně bezpečné.
- **V případě potřeby poskytování hygieny na lůžku je nutné, aby uživatel zajistil polohovací postel, tak aby se tento úkon mohl kvalitně poskytovat.**
- Pokud může dle profesionálního názoru zaměstnanec dojít k pádu uživatele, je třeba s uživatelem tato rizika projednat, navrhnout jejich minimalizaci - např. pomoc další osoby a podobně. Pokud ale nebude možné takto rizikovou situaci vyřešit, je zaměstnanec oprávněn tento úkon odmítnout provést.
- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje sám.

### **➤ Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Tímto úkonem se rozumí pomoc při umývání, vysoušení, případně natočení vlasů, základní péči o nehty a podobně. Z důvodu možného ohrožení zdraví uživatele odbornou péči o nehty (pedikúra) pečovatelská služba neprovádí.

### **➤ Pomoc při použití WC**

Při poskytování tohoto úkonu pracovník pomůže uživateli se přemístit na toaletu, případně podá mísu a podobně.

## **POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

### **➤ Zajištění a dovoz stravy**

Pečovatelská služba nemá k dispozici zázemí, kde by mohla tuto stravu vlastní činností zajišťovat, a proto využívá služeb externích dodavatelů. Nakupování stravy tedy pouze zprostředkovává, vybírá zálohy, které jsou v plném rozsahu dle dodaného a objednaného jídla posílány dodavateli.

- Dovážené jídlo je určeno k přímé spotřebě. Pokud zchladne, je třeba ho ohřát až na teplotu 80 st. Celsia, tak aby došlo k regeneraci stavu a jídlo spotřebovat co nejdříve po předání.
- Jídlo je nutné přejímat osobně, pouze výjimečně lze vyjednat jiný způsob předání.

### ➤ **Pomoc při přípravě a podání jídla a pití**

Tímto úkonem lze zabezpečit přípravu a ohřátí již hotového jídla, nebo pití a jeho podání.

### ➤ **Příprava jídla a pití**

Tímto úkonem lze zajistit uvaření nápoje nebo jednoduchého jídla v domácnosti uživatele.

## **POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI**

Nabízené úkony pomohou uživateli setrvat v jeho domácím prostředí, i když mu jeho vlastní schopnosti nedovolují zajistit si chod domácnosti vlastními silami.

### **Pečovatelská služba nenahrazuje úklidové služby komerčního typu.**

Jedná se o tyto úkony:

### ➤ **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Tímto úkonem je míněno například přestlání postele, převlékání postele, žehlení a praní prádla v domácnosti uživatele, vysypání odpadkového koše a další. Mycí a úklidové prostředky si zajišťuje sám uživatel.

- Pokud uživatel požaduje rozsáhlejší práce, jako například zajištění úklidu celého bytu, úklidu více pokojů, nebo úklidu dlouho neudržovaných prostor zprostředkuje zaměstnanec kontakty na specializované firmy. Pokud si to uživatel bude přát, lze dojednat přítomnost pracovníků v době úklidu specializovanou firmou.
- Pokud uživatel požaduje práce, které by mohly ohrozit bezpečnost zaměstnance, zaměstnanec tento požadavek nevykoná, ale může v případě potřeby, zprostředkovat opět kontakty na specializované firmy - jedná se zejména o mytí oken, úklid ve výškách, výměnu žárovek, mytí lustrů atd. - viz níže.
- Pokud uživatel potřebuje takový úklid, kde je třeba používat elektrospotřebiče, posoudí zaměstnanec, zda stav elektrospotřebičů není špatný natolik, že by hrozilo ohrožení na zdraví či životě při práci s ním (například starý vysavač). Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění, tento úkon nevykoná, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

### ➤ **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování**

Zaměstnanec pomůže zajistit uživateli kontakty na specializované firmy, případně tuto službu dle přání uživatele zprostředkuje.

### ➤ **Donáška vody**

Dle požadavku uživatele.

➤ **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Zaměstnanec pomůže zajistit uživateli kontakty na specializované firmy, případně tuto službu dle přání uživatele zprostředkuje.

➤ **Běžné nákupy a pochůzky**

**Běžný nákup** znamená pomoc při zajištění nákupu potravin těm uživatelům, kteří si sami z důvodu snížené soběstačnosti, nevládnou zajistit nákup vlastními silami. Jedná se o běžný nákup pro vlastní potřebu do hmotnosti cca 5kg, např. základní potraviny, ovoce, zeleninu, maso a podobně.

**Pochůzka** znamená například o vyzvednutí receptu od lékaře, vyzvednutí léků z lékárny a donáška léků do bytu uživatele a podobně.

**Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

- Uživatel má před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit, případně mu zaměstnanec pomůže seznam sepsat. Seznam zaměstnanec převezme s přiměřenou finanční částkou. Zaměstnanec převzetí částky, včetně její výše zapíše do sešitu u uživatele. Po nákupu zaměstnanec předá nákup uživateli, nákup vyúčtuje, všechny nakoupené položky doloží účtenkou a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Vyúčtování také zapíše do sešitu uživatele.
- **Pokud si to uživatel přeje, lze tento úkon zajistit i jako doprovod uživatele na nákup a zpět.**
- Zaměstnanec se dle možností snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu, jestliže však požadované výrobky lze zakoupit v jednom obchodě, není povinen navštívit obchodů více z důvodu různých cen a sortimentu. Nákup se většinou provádí v těchto obchodech v Praze 9 - Horních Počernicích: Albert, Řeznictví na Kopečku, Penny.
- **Služba nenahrazuje komerční služby, pokud je uživatel schopen zajistit si komerční službu, je tato služba upřednostněna.**

➤ **Pochůzky**

Uživatel si pochůzku objednává většinou předem, a to většinou telefonicky buď u pracovníka v sociálních službách, nebo u koordinátorky pečovatelské služby.

- Uživatel před zahájením pochůzky seznámí zaměstnance s tím, co si přeje zařídit a pokud je to třeba, předá mu hotovost.
- Zaměstnanec převzetí částky, včetně její výše zapíše do sešitu u uživatele.
- Po provedení pochůzky zaměstnanec předá informace o vyřízení uživateli, případnou finanční hotovost vyúčtuje a vyúčtování také zapíše do sešitu uživatele.

### ➤ Velký nákup

Při využití úkonu velký nákup lze využít možnost dovozu nákupu automobilem pečovatelské služby, přičemž čas strávený nákupem se neuvádí, velký nákup je účtován jako 1 úkon. Velký nákup, je zpravidla týdenní nákup těžší než 5 kg, nákup ošacení, nákup stolních vod atd.

**Služba nenahrazuje komerční služby, pokud je uživatel schopen zajistit si komerční službu, je tato služba upřednostněna.**

### ➤ Praní a žehlení osobního a ložního prádla

**Hlavní pravidla při provádění úkonu:**

- Praní a žehlení prádla pro uživatele pečovatelské služby se provádí v prádelně Pečovatelské služby Městské části Praha 20. Tento úkon se účtuje sazbou za 1 kg vypraného a vyžehleného prádla.
- **Pokud si uživatel přeje pomoci s vypráním, pověšením a vyžehlením prádla u sebe doma, pak je tento úkon účtován sazbou za 1 hodinu jako úklid.**
- Špinavé prádlo se vyzvedává u uživatele na základě jeho individuální potřeby prostřednictvím zaměstnance, který u uživatele provádí péči, případně objednaním služby u koordinátorky pečovatelské služby.
- Na přání uživatele sepíše zaměstnanec seznam předaného prádla.
- Hmotnost prádla je uvedena na platebních dokladech v měsíčním vyúčtování pečovatelské služby.
- Prací prášky zajišťuje pečovatelská služba.
- Po vyprání je prádlo uloženo do čistého obalu a vráceno uživateli.

## **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

### ➤ **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět.**

Cílem úkonu je poskytnout pomoc a podporu rodině s dětmi tak, že zaměstnanec pečovatelské služby doprovodí dítě do školy, školského zařízení a k lékaři.

### ➤ **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**

Úkon doprovázení dospělých znamená zejména zajištění doprovodu uživatele dle jeho osobní potřeby k lékaři, na úřady, do banky, na poštu atd., pokud nepříznivá sociální situace uživateli nedovoluje, aby tyto úkony zvládl zcela sám. **POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘÍROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ**

➤ **Dohled, aby osoba závislá na pomoci, nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí**

- jedná se o osobní návštěvu zaměstnance v domácnosti, při které dojde k podpoře uživatele při jeho pobytu v domácím prostředí, nebo ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění jeho potřeb,
- v rámci tohoto úkonu lze poskytovat také podporu a dohled nebo asistenci při užití léků, **kdy ale zaměstnanec není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo - není oprávněním pracovníka kontrolovat správnost nachystaných léků,**
- úkon je také možné realizovat i mimo bydliště uživatele jako součást doprovodu na procházku.

## **POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

➤ **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

- jedná se o pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

➤ **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

- jedná se o vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, pomoc při vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě, při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistenci při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), při objednávkách léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

## **DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ**

Nouzové a havarijní situace se stávají zřídka a většinou se jim nedá zcela zabránit. Proto se pečovatelská služba snaží definovat možné havarijní a nouzové situace, a způsoby jejich řešení. Při jejich definování vycházejí zaměstnanci pečovatelské služby z praxe, z informací od uživatelů a z potřeb a schopností cílové skupiny. V Pravidlech uvádíme pouze výběr některých situací, celý zpracovaný dokument je možné si vyžádat k nahlédnutí.

**Uživatel neotevívá v domluveném čase pečovatelce – týká se případů, kdy pečovatelka nepoužívá klíč od bytu uživatele při poskytování péče.**

- Zaměstnanec se pokusí kontaktovat uživatele prostřednictvím telefonu, případně bude kontaktovat osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní.
- Pokud se zaměstnanci pečovatelské služby nepodaří získat o uživateli žádné informace, domluví se s kontaktní osobou na otevření bytu za její přítomnosti.
- Nepodaří-li se zaměstnanci domluvit s kontaktní osobou ani s příbuznými uživatele, informuje sociální pracovníci služby a kontaktuje Integrovaný záchranný systém (dále jen “IZS“). IZS se kontaktuje na tísňových telefonních linkách např. 155, kde je třeba vysvětlit situaci a operátor linky zajistí všechny potřebné záchranné složky (lékař, hasiči, policie). IZS zajistí vstup do bytu uživatele i následné úkony.

**Uživatel neotevívá v domluveném čase pečovatelce, byt byl otevřen ve spolupráci s IZS a bylo zjištěno, že uživatel není doma**

Pokud poskytovatel služby při pátrání po uživateli, který neotevívá, přistoupil ke kontaktování IZS a poté bylo zjištěno, že uživatel služby nebyl doma, postupuje se takto:

- poskytovatel musí byt znovu zajistit, zajistí tedy výměnu zámku,
- nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že „Městská část Praha 20 nechala z důvodu obav o zdraví a život uživatele otevřít byt, nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese...“. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka.

**Uživatel v domluveném čase péče není doma a pečovatelka si dle dohody odemkne půjčeným klíčem**

- Pokud zaměstnanec zjistí, že uživatel není v domácnosti, byt neprodleně opustí a uzamkne, poté kontaktuje uživatele na jeho telefonním čísle, případně na dalších kontaktních telefonech a pokusí se zjistit, zda někam neodešel, nebyl odvezen rodinou, ZZS apod.
- Pokud nebude mít úspěch, kontaktuje linku 155, vysvětlí operátorce situaci a požádá o informaci, zda uživatele neodvezli do nemocnice.
- Po zjištění, že uživatel není v databázi osob, kterým poskytla první pomoc rychlá záchranná služba, kontaktuje nemocnice, které jsou spádové pro region a pokusí se zjistit, zda zde uživatel nebyl hospitalizován.



- Pokud ani v jedné z nemocnic uživatel není, kontaktuje zaměstnanec sociální pracovníci pečovatelské služby, která kontaktuje Policii ČR, kde vysvětlí celou situaci a požádá o spolupráci při pátrání po uživateli.

### **Uživatel je nečekaně hospitalizován**

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

### **Uživatel se začne chovat během poskytování služby k zaměstnanci agresivně**

- Zaměstnanec pečovatelské služby se může setkat s agresí ze strany uživatele vůči své osobě. V případě, že k takové situaci dojde, agresivní osobu se pokusí pracovník zklidnit (zajištění soukromí, odvedení pozornosti, nabídka činnosti, komunikace, tichý hlas, mírná gestikulace, jednoduché věty apod.).
- Pokud se jedná o agresi při poskytování služby, zaměstnanec úkon neprovede, opustí byt, zapíše situaci do denních záznamů a informuje o situaci sociální pracovníci služby.
- Pokud projevy agrese nebo autoagrese dosáhnou takové úrovně, že osoba vážně ohrožuje své okolí nebo vlastní osobu zavolá zaměstnanec ZZS - 155 a zároveň Policii ČR - 158 a požádá o součinnost.

### **Poškození majetku uživatele**

- Při poškození majetku uživatele zaměstnancem pečovatelské služby, sepíše zaměstnanec záznam o průběhu a vzniku škody, pokud je to možné zhotoví fotodokumentaci škody, poté záznam o škodě uživatel i zaměstnanec podepíše.
- Záznam bude neprodleně předán vedoucí OSVŠ, která zajistí ve spolupráci s Odborem ekonomickým řešení škodní události s příslušnou pojišťovnou. O řešení situace bude uživatel průběžně informován.

## Poskytování pečovatelské služby v době virové pandemie

Zaměstnanci se řídí aktuálními Mimořádnými opatření vlády ČR a aktualizovanými Pracovními postupy pro poskytování pečovatelské služby v době nouzového stavu a pandemie.

Uživatelé jsou vždy v případě změn v poskytování pečovatelské služby z důvodu pandemických virových nákaz v dostatečném předstihu informováni.

Uživatelé, nebo jejich rodiny jsou o situaci a změnách informováni (většinou telefonicky) a jsou s nimi projednány změny v poskytování péče.

## Únik plynu

- Pokud je v bytě cítit plyn, zkontroluje zaměstnanec, zda jsou uzavřeny plynové kohouty, popřípadě hlavní uzávěr plynu. Dále je potřeba zhasnout všechny plameny, otevřít okna a dveře (s výjimkou sklepních místností). V místnosti, kde je podezření na únik plynu, nelze manipulovat s žádným ohněm, či zapalovačem, elektrickými spínači, nevytahovat elektrické zástrčky a nepoužívat žádné elektrické spotřebiče ani výtahy.

## Postup při ohrožení zaměstnance domácím zvířetem

- Uživatel je povinen umožnit zaměstnanci bezpečné provedení úkonu, jinak není možné úkon provést.
- Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění způsobené domácím zvířetem uživatele, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez nebezpečí ohrožení na zdraví a životě.

## Zvýšená nemocnost zaměstnanců pečovatelské služby

- Nelze-li z důvodu zvýšené nemocnosti zaměstnanců pečovatelské služby zajistit všem uživatelům úkony v požadovaném čase a rozsahu, jsou odloženy ty úkony, jejichž odklad nemá bezprostřední vliv na kvalitu života uživatelů, např. **úklid domácnosti**. O odkladu jsou uživatelé neprodleně informováni. Vždy je nutné zabezpečit zajištění stravy (dovoz obědů, nákupy) a pochůzky (zejména zajištění léků).
- Sociální pracovnice kontaktuje rodiny uživatelů, u kterých je jasné, že mohou převzít dočasně péči o uživatele a pokusí se s nimi domluvit na alespoň částečném převzetí péče.
- Sociální pracovnice se ve spolupráci s vedoucí Odboru sociálních věcí a školství bude snažit zajistit plný chod pečovatelské služby s pomocí dalších osob (např. osoby na DPČ), nebo jiných poskytovatelů, příp. pomocí soukromých subjektů.

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace schválena dne 10. 10. 2019 usnesením č. RMC/37/13/0708/19, 2. aktualizace schválena RMČ dne 12. 6. 2020 usnesením č. RMC/64/37/1220/20, 3. aktualizace schválena RMČ dne 30. 8. 2021 usnesením č. RMC/114/2/2042/21, 4. aktualizace schválena RMČ dne 18. 7. 2024 usnesením č. RMC/65/12/0381/24.