

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- poskytuje terénní pečovatelskou službu seniorům nad 65 let, dorostu od 16ti let a dospělým se zdravotním postižením, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zhoršení zdravotního stavu a nejsou schopni si pomoc zajistit vlastními silami, nebo s pomocí svého okolí, např. rodiny.
- podporuje klienty, aby si udrželi maximální možnou soběstačnost, pomáhá jim tam, kde to potřebují, a podporuje je, aby se mohli sami rozhodovat, jakým způsobem chtějí naplňovat své individuální potřeby.
- pomáhá snižovat izolaci a sociální vyloučení klientů a usiluje o udržení jejich schopností tak, aby si zachovali co nejdéle kontrolu nad svým životem.

Služba je poskytována podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v plném znění **na základě písemné smlouvy**, v rozsahu definovaném ve zmíněném zákonu a vyhlášce č. 505/2006 Sb. za úhradu v max. sazbě stanovované touto vyhláškou.

Kontakty:

vedoucí pečovatelské služby	mobil: 777 734 176
sociální pracovnice	mobil:

Pravidla při zajištění pečovatelské služby:

- 1. Místo působnosti:** Pečovatelská služba – působí na třech pracovištích:
 - pracoviště Ďáblice je klientům poskytována na území Praha 8 – Ďáblice, Čimice, Bohnice, Dolní Chabry, Březiněves, Kobylisy a horní části Libně, Praha – Čakovice a Praha 9 – Prosek a Střížkov.
 - pracoviště Vinohrady působí na Praze 2, 3 a 10
 - pracoviště Klamovka působí na Praze 5, 6, a 13
- 2. Čas, četnost a rozsah služby:** sjednává se s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z přání, potřeb, možností a schopností klienta a s ohledem na možnosti poskytovatele.

Základní provozní doba poskytování služby je pro jednotlivá pracoviště různá:

- Pracoviště Ďáblice: 8:00 do 20:00 hod. v pracovní dny, o víkendech a svátcích 7:30 – 14:00 hodin
 - Pracoviště Klamovka: 8:00 – 20:00 hod. v pracovní dny, o víkendech a svátcích 8:00 – 18:00 hodin
 - Pracoviště Vinohrady: 8:00 – 19:00 hod. v pracovní dny, o víkendech a svátcích 7:00 – 15:00
3. Klient se zavazuje přijímat služby v rozsahu sjednaném ve smlouvě a má právo měnit sjednaný rozsah služeb podle své aktuální situace.
 4. Minimální doba provádění úkonů tj. délka 1 návštěvy je **30 minut**.
 5. Potřebu **změny v poskytovaných úkonech** vyjednává klient s vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnící.
 6. Poskytnutí **nepravidelných úkonů** (doprovody, pochůzky), jsou-li součástí smlouvy, je klient povinen nahlásit **7 dnů předem** vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnící.
 7. **Služba je určena výhradně klientovi**, tj. pracovníci perou jen prádlo klienta, myjí nádobí, které používá klient, uklízejí ty prostory, které klient běžně využívá.
 8. **Zajištění služby**
 - a) Klient má svého klíčového pracovníka a zároveň mu poskytuje službu určitý okruh pracovníků nikoliv pouze jeden konkrétní pracovník. Pracoviště tím garantuje kontinuální poskytování péče zastupitelnost v době nemocí, dovolených, vzdělávání, aby klient dostal potřebnou péči bez ohledu na personální zajištění služeb
 - b) možnost sdílení informací v týmu vede k lepšímu pochopení potřeb klienta tj. lepší nabídce a poskytování služeb
 9. **Změny ve službě:**
 - a) odvolání plánované služby je klient povinen nahlásit min. **24 hod. předem** (nevztahuje se na situace, které není klient schopen ovlivnit – náhlá indispozice klienta, hospitalizace apod.)
 - b) změna času služby, zájem o poskytnutí mimořádné služby hlásí klient rovněž **7 dnů předem** sociální pracovnící.
 - c) obnovení poskytování služby po delší době jejího nevyužívání (dovolené, delší hospitalizace, pobytu v odlehčovací službě apod.) je klient povinen

nahlásit co nejdříve (při propuštění ze zařízení min. 2 dny předem, při návratu z delší dovolené 7 dní předem)

10. Klient má povinnost zajistit pracovníkům pečovatelské služby **bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon činnosti pracovníka**, aby nedošlo k poškození jeho zdraví:

- a) klient musí zabezpečit domácí zvířata tak, aby neohrožovala zdraví nebo majetek pracovníka
- b) vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s klientem (např. pořízením vhodných pomůcek pro manipulaci s nepohyblivým klientem apod.)

Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení smlouvy.

11. Pokud klient **opakovaně služby nevyužívá** nebo při příchodu pečovatelky odmítne celou nebo podstatnou část služby, kontaktuje ho sociální pracovníce a zahájí s ním jednání o změně poskytované služby, příp. ukončení smlouvy.

12. Pečovatelskou službu **nelze vykonávat bez přítomnosti klienta** v domácnosti.

13. **Pracovníci nesmí přijímat od klientů žádné dárky ani pozornosti.** Za dárek se považují dárky i peníze nebo protislužba.

14. Pracovníci **zachovávají** ve věcech týkajících se klienta **mlčenlivost**.

Prokázání se pracovníka a zabezpečení přístupu:

1. **Pracovník** má u sebe vždy průkaz, který je opatřen fotografií, razítkem organizace a podpisem ředitele organizace.
2. Klient si může totožnost pracovníka v případě pochybností ověřit u vedoucí pečovatelské služby nebo **ředitele organizace**.

Základní úkony pečovatelské služby:

Základní sociální poradenství

Klient má právo požádat podle § 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o **základní sociální poradenství**. Podle § 3 vyhlášky 505/2006 Sb. se základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,

- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní sociální poradenství **poskytuje sociální pracovníce v době: 8:00 – 16:30 hod.** Poradenství je poskytováno **bez úhrady**.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Úkon se provádí **v pracovní dny, o víkendech a svátcích dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Pomoc při osobní hygieně

Úkon zahrnuje pomoc klientovi při osobní hygieně na lůžku nebo celkové koupeli, dále zahrnuje převlečení ložního prádla, výměnu inkontinenčních pomůcek, základní péči o vlasy a nehty.

Hygienické a inkontinenční prostředky musí mít klient vlastní. Ochranné prostředky, jako rukavice zajišťuje pracovníkům poskytovatel.

Klient i pracovník se zavazují dodržovat obvyklá hygienická pravidla, klient akceptuje, že pracovníci používají ochranné pomůcky. Pokud se provádí výměna plenkových kalhotek či jiných inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých plenkových kalhotek.

Pokud **klient trpí infekčním onemocněním**, pracovník dodržuje **přísná** hygienická pravidla (používá jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, příp. další ochranné prostředky, řádně se převléká, prádlo se pere s desinfekcí). Také klient musí dodržovat hygienická pravidla.

Úkon se provádí **v pracovní dny, o víkendech a svátcích dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava jídla a pití včetně jeho podání

Pracovník pomáhá klientovi s přípravou jídla a pití (snídaně, svačiny, oběd a večeře), nebo připraví jednoduché jídlo pracovník sám.

Suroviny pro přípravu jídla si zajišťuje klient sám, ve spolupráci s rodinou nebo má nákup sjednaný s pečovatelskou službou.

Tento úkon zahrnuje i ohřátí připraveného jídla v mikrovlnné troubě nebo naservírování jídla z jídlonosičů na talíř a jejich umytí.

Pracovník umyje nádobí, které použil on a klient v souvislosti s poskytovaným úkonem (**nevztahuje se na mytí nádobí použité jinými členy domácnosti**, kteří nejsou klienty pečovatelské služby). Utře plochy, kde klient jedl a on připravoval jídlo, zamete nebo setře podlahu (pokud se ušpinila při přípravě jídla).

Úkon se provádí **v pracovní dny, o víkendech a svátcích dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Běžný úklid a udržení chodu domácnosti

Pečovatel zajišťuje úklid **prostor, které klient skutečně obývá**. Běžným úklidem se rozumí luxování, vytření podlah, utření prachu, jiných povrchů a umytí WC a koupelny. Úklid se provádí z bezpečnostních důvodů max. do výšky nohou 150 cm nad zemí při použití pevných schůdku s rámem. Úklidové prostředky si klient zajišťuje sám, dle svého zvážení, ale musí být nezávadné.

Úklid se provádí **pouze v pracovní dny MIMO časové intervaly 8:00 – 9:00; 11:00 – 13:00**. V této době je klientům přednostně poskytována strava a hygiena.

Přesný rozsah úklidu, který neporušuje pravidla PS, si dohodne klient s pracovníkem a bude zakomponován v individuálním plánu.

Velké úklidy zahrnující například mytí oken, čištění koberců, vyndávání věcí ze skříní, úklid po malování aj. **pečovatelská služba neprovádí**. Sociální pracovníce nebo vedoucí pečovatelské služby může zprostředkovat kontakt na úklidové služby.

Běžné nákupy

Běžným nákupem se rozumí potraviny, úklidové prostředky pro potřebu klienta a to do hmotnosti 5 kg (pokud má klient k dispozici tašku do ruky). Pokud klient potřebuje těžší nákup (max. do 10 kg), je třeba, aby si zajistil tašku na kolečkách. Pracovník nakupuje v blízkosti bydliště klienta. Způsob předání seznamu nákupu a hotovosti je evidován v individuálním plánu. Pracovník přebírá peníze vždy proti podpisu v notýsku. Po provedení nákupu předloží pracovník klientovi paragony a celý nákup vyúčtuje a

zaznamená do notýsku. Vráťi zbylé peníze a vyrovnání oba v notýsku podepíší. Pozdější reklamace není možné hodnověrně ověřit, proto je důležité, aby vyúčtování proběhlo s maximální přesností. Přeje-li si klient, pracovník mu s uložením nákupu pomůže.

Úkon se provádí **v pracovní dny dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Pochůzky

Mezi pochůzky patří například vyzvedávání receptů, léků z lékárny, vyřizování úředních záležitostí, zajišťování kompenzační pomůcek, oprav apod.

Úkon se provádí **v pracovní dny dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Úkon se týká doprovodů k lékaři na úřady, na nákupy, ke kadeřnici apod. Tímto úkonem zajišťujeme klientovi možnost využívat běžně dostupné služby a pomáháme mu snižovat izolaci a sociální vyloučení. Doprovody se musí hlásit minimálně týden předem.

Doprovody se poskytují ve vymezeném čase, **v pracovní dny dle provozu konkrétního pracoviště**. Vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice může ve výjimečném případě povolit doprovod mimo tuto dobu.

Osoby, kterým poskytujeme PS zdarma

Pečovatelská služba poskytuje péči zdarma účastníkům odboje podle zákona č.255/1946 Sb., dále osobám podle zákona 87/1991 a zákona 119/1990 Sb. a pozůstalým manželkám/manželům po osobách starších 70 ti let. Poskytování služeb zdarma se týká základních činností pečovatelské služby, fakultativní úkony klient hradí dle sazebníku služeb.

Fakultativní úkony pečovatelské služby

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplněním základních poskytovaných úkonů (nikoliv samostatně jako jediný požadovaný úkon).

Dohled nad dodržováním léčebného režimu

Tento úkon poskytuje pečovatelská služba za úhradu dle aktuálního ceníku.

Úkon zahrnuje:

- dohled nad užitím léků, použití inhalátoru (nikoli přípravu léků do dávkovače) – připomenutí, kontrola dávkovače, že si vzal všechny léky
- podpora při cvičení klienta (např. přidržet ruce, nohy). Nejedná se o odbornou fyzioterapeutickou činnost
- dohled nad příjmem tekutin v dostatečném množství

Úkon se provádí **v pracovní dny, o víkendech a svátcích dle provozu konkrétního pracoviště** a dle nasmlouvané četnosti úkonů PS s klientem.

Evidence služby a úhrada

Služby u klienta zaznamenávají pracovníci ve Výkazu pečovatelské služby (datum, čas příchodu a odchodu, činnost, kterou pracovník vykonával). Výkaz zůstává po daný měsíc u klienta v domácnosti. Klient do výkazu nezasahuje, pokud má nějaké výhrady, kontaktuje vedoucí nebo sociální pracovníci. Po skončení kalendářního měsíce vyúčtuje pracovník službu podle platného sazebníku a účetní vystaví fakturu. Klient může platit buď v hotovosti, nebo převodem na účet. O způsobu úhrady se domlouvá klient již při jednání o službě a domluvený způsob je uveden v jeho smlouvě.

Poskytnutí klíčů od bytu klienta a opatření před ztrátou

V případě, že klient nemůže zajistit bezproblémový přístup do bytu (ztížená pohyblivost nebo nepohyblivost klienta, sluchové potíže apod.) jsou dány důvody pro předání klíčů poskytovateli. Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu služby. Na předání příslušného počtu klíčů vystaví vedoucí nebo sociální pracovnice potvrzení o převzetí klíčů. Pokud má klient přerušenu službu (např. z důvodu hospitalizace, dovolené apod.) jsou klíče uloženy v trezoru pečovatelské služby nebo jsou na žádost klienta předány jemu nebo osobě, kterou jednoznačně určí. Pracovníci se řídí pracovním postupem, týkajícím se nakládáním s klíči klienta tak, aby maximálně zamezili jejich ztrátě, či odcizení. V případě ukončení smlouvy se klíče předávají proti podpisu zpět klientovi, určenému rodinnému příslušníkovi, případně notáři.

Ze standardů kvality sociálních služeb

Ochrana práv klientů

Diakonie ČCE – středisko Praha poskytuje službu každému klientovi bez rozdílu jeho přesvědčení, náboženského vyznání, národnosti, sexuální orientace, pohlaví, majetku či jiného postavení.

V pracovních postupech je definováno jak předcházet situacím, při kterých by mohlo dojít k porušení základních práv klientů nebo ke střetu zájmů.

Žádný klient nesmí být bezdůvodně omezen ve svých základních lidských právech, a to ani klient, který je omezen ve svéprávnosti nebo jí ještě nenabyl z důvodu věku, a proto má stanoveného zákonného zástupce.

Někteří klienti nejsou schopni z důvodu svého věku, zdravotního a duševního stavu reálného náhledu na svou situaci a mohou svým chováním ohrozit zdraví a život svůj i lidí ve svém okolí.

Rizikový plán obsahuje rizika, která mohou být pro klienta ohrožující. Zároveň obsahuje postup, jak těmto rizikům předcházet a řešit je. Rizikový plán může být součástí složky klienta.

Individuální plánování

Zahrnuje plánování, realizaci individuálního plánu a jeho přehodnocování. Vychází z procesu **jednání se zájemcem**, sepsání smlouvy a stanovení cílů spolupráce. Při sestavení cílů spolupráce se vychází vždy z přání, možností a schopností klienta. Individuální plánování je realizováno v souladu s posláním, zásadami a cíli služby. Určuje co, jak, kdy a kdo bude činit za účelem (vy)řešení sociálně nepříznivé situace klienta.

Služba je klientovi poskytována tak, aby klienta směřovala k co největší míře samostatnosti a soběstačnosti. Každý klient má přiděleného svého **klíčového pracovníka**, který podporuje klienta v naplnění jeho cílů, s klientem sestavuje a přehodnocuje jeho individuální plán. Klient je oprávněn svůj cíl v průběhu poskytování služby upravovat a měnit. Veškeré změny jsou evidovány v individuálním plánu klienta.

Stížnosti a způsob podávání

Pracovníci respektují právo vznášet připomínky a podněty k prováděným službám i právo stěžovat si, pokud klient není spokojen s postupem nebo přístupem pracovníků.

Stížnosti a připomínky vnímáme jako podnět ke zkvalitňování našich služeb. Celý postup při vyřizování stížností se řídí metodickým pokynem, který je k dispozici u vedoucí pečovatelské služby. Zde uvádíme **základní informace**, jak postupovat, bude-li si klient chtít stěžovat.

Kdo si může stěžovat

- klient sám
- klient může pověřit jinou osobu (člena rodiny, přítele, souseda...), aby stížnost podala za něj
- příbuzný, přítel, soused i jiná osoba sama za sebe

Jakým způsobem si může stěžovat

Písemně

- vedoucí Pečovatelské služby Diakonie ČCE – středisko Praha, pí Martině Rafačové, DiS., Bruselská 298/4, 120 00 Praha 2, mobil 777 734 176
- elektronicky – pecovatelska@diakonie-praha.cz
- prostřednictvím kteréhokoli pracovníka pečovatelské služby

Ústně

- telefonicky nebo osobně vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci
- kterémukoli pracovníkovi, který vedoucí neprodleně informuje

Zaručujeme

- budeme se zabývat každou stížností vč. anonymní
- o výsledku šetření a přijatých opatřeních budeme klienta **do 28 dnů písemně** informovat
- stížnost nebude mít negativní vliv na další průběh péče

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti klient

- může požádat o přešetření ředitelku organizace Renatu Chmelovou, DiS., Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 - Stodůlky
e-mail: chmelova@diakonie-praha.cz
- případně se obrátit na nezávislé instituce např.

Veřejný ochránce lidských práv – ombudsman

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz