

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1.1 Práva poskytovatele:

1.1.1 Časová tolerance příchodu pečovatelky k uživateli

Poskytovatel si vyhrazuje právo na časovou toleranci příchodu pracovníka v sociálních službách (pečovatelky) k uživateli 30 minut po domluveném čase / před domluveným časem, a to především v mimořádných situacích (tj. dopravní nehoda, sněhová kalamita, zdržení u předchozího uživatele, apod.). Zdržení příchodu pracovníka v sociálních službách delší než 30 minut, je poskytovatel povinen uživateli ihned oznámit (zpravidla telefonicky).

1.1.2 Ukončení poskytování služeb ze strany poskytovatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit smlouvu v případě nedodržení podmínek k výkonu služby uvedenými v tomto dokumentu. Jednotlivé případy, kdy dojde k ukončení smlouvy, jsou popsány níže.

V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele, pošle poskytovatel, zastoupený vedoucí sociálních služeb nebo ředitelkou, uživateli písemně důvod ukončení smlouvy.

V případě uzavření smlouvy na dobu určitou, pošle poskytovatel uživateli písemně důvod ukončení smlouvy.

Smlouva nebude uzavřena se žadateli, kteří nespádají do cílové skupiny Charitní pečovatelské služby (lidé s duševním onemocněním).

Smlouva bude vypovězena v těchto případech:

- Pokud uživatel nezaplatí úhradu za poskytnutou Charitní pečovatelskou službu dva měsíce poté, kdy služba byla poskytována – viz bod IV.3. ve smlouvě. Poslední den této lhůty bude uživateli doručen dopis s důraznou výzvou k uhrazení služeb. Pokud uživatel službu neuhradí do 15. dne následujícího měsíce, bude smlouva písemně vypovězena s okamžitou platností. Výjimkou jsou situace, kdy je uživatel hospitalizován.
- Nebylo-li předem nahlášeno, že uživatel trpí infekčním onemocněním, v důsledku čehož došlo k dočasnému, nebo trvalému poškození zdraví pracovníka v sociálních

službách při výkonu práce, a tím došlo k ohrožení průběhu poskytované služby, obdrží uživatel výpověď smlouvy s okamžitou platností.

- V případě, že uživatel v nadměrném množství konzumuje alkohol nebo jiné návykové látky a tím nepříznivě ovlivňuje průběh služby (např. je slovně agresivní na pracovníka v sociálních službách, není možno se s ním domluvit ani jiným způsobem spolupracovat) bude upozorněn poskytovatelem na nutnost změny tohoto chování. Po prvním písemném napomenutí poskytovatele mu bude ukončena smlouva s okamžitou platností.
- V případě fyzického napadení pracovníka v sociálních službách uživatelem, bude uživateli ukončena smlouva s okamžitou platností.
- V případě sexuálního obtěžování (ústní či písemné sexuální návrhy, žádosti o sexuální služby a jiný nevhodný verbální nebo fyzický kontakt), bude uživateli ukončena smlouva s okamžitou platností.
- Pokud uživatel nenahlásí, že má v bytě/domě nainstalovaný kamerový systém a v průběhu poskytování služby tato skutečnost vyjde najevo, bude uživateli vypovězena smlouva s okamžitou platností.
- Službu nesmí místo uživatele využívat jiná osoba (týká se zejména konzumace odebrané stravy)! Pokud poskytovatel zjistí, že službu využívá někdo jiný, bude uživateli vypovězena smlouva s okamžitou platností.
- Pokud uživatel opakovaně neodstraní překážku při poskytování služby ve smyslu uvedeném v Pravidlech poskytování Charitní pečovatelské služby s výpovědní lhůtou až 1 den.
- Pokud uživatel déle než 6 měsíců po přerušení služby nevyužil žádné služby, smlouva bude automaticky ukončena. (ze strany uživatele nebyl naplňován účel smlouvy).
- Pokud uživatel měsíc po uzavření smlouvy nevyužil žádné služby a tím nenaplnil účel smlouvy, bude mu smlouva automaticky ukončena.
- V případě, že se zdravotní stav uživatele natolik zlepší, že již nespadá do cílové skupiny Charitní pečovatelské služby, bude mu vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou 1 týden.
- Pokud uživatel potřebuje jiný druh služby a již nespadá do cílové skupiny, bude mu vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou 2 týdny.
- Pokud zanikne služba z finančních či provozních důvodů bude smlouva vypovězena s výpovědní lhůtou 2 týdny.

Naplnění osobního cíle v individuálním plánu je důvodem k ukončení smlouvy.

1.2 Povinnosti poskytovatele:

Poskytovatel je povinen vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, jimiž umožní uživatelům služeb naplňovat jejich lidská i občanská práva, a také zamezí střetům jejich zájmů se svými zájmy.

Poskytovatel je povinen plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele služby. Dále vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby a hodnotí její průběh, a to za účasti uživatele služby, příp. jeho zákonného zástupce.

Poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

Poskytovatel se zavazuje, že služby sociální péče vykonávají pracovníci, kteří splňují podmínky bezúhonnosti a odborné způsobilosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V souvislosti s vykonávanou prací jim poskytuje pravidelné konzultace, supervizi a další vzdělávání.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících se uživatele a jeho rodiny podle „Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.“

Poskytovatel řeší stížnosti uživatele podle stanovených vnitřních pravidel organizace pro podávání a vyřizování stížností.

1.3 Práva uživatele:

Uživatel má právo na to, aby mu byly služby organizace poskytovány v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby byla vždy zachována lidská důstojnost jeho osoby a zajištěno dodržování jeho základních lidských práv a svobod. Rozsah a forma pomoci prostřednictvím sjednané služby musí vycházet z individuálně určených potřeb uživatele a zároveň musí podporovat samostatnost uživatele a jeho nezávislost na službě. Při změně zdravotního stavu (i při zlepšení) dojde k přešetření sociální situace. Na základě sociálního šetření může být rozsah poskytovaných úkonů změněn, a to navýšen i snižen.

Uživatel má právo na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství prostřednictvím poskytovatele, a to především o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, vyřízení příspěvku na péči, pomoc s vyplněním žádosti do pobytového zařízení sociálních služeb apod.

Uživatel služeb poskytovatele má právo na duchovní služby církve (kontakt s knězem, svátosti apod.).

1.4 Povinnosti uživatele

Uživatel je povinen uvádět pravdivé informace a skutečnosti do sociálního šetření, smlouvy a při aktualizaci individuálních plánů.

Uživatel nebo kontaktní osoba uvedená v sociálním šetření se zavazuje neprodleně sdělit poskytovateli změnu adresy trvalého bydliště, telefonního čísla, změnu okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změnu e-mailové adresy pro platbu, zavedení kamerového systému, fakt, že má uživatel opatrovníka, a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče.

Změnu způsobu úhrady služeb je třeba domluvit s poskytovatelem předem, váže se na ni podepsání dodatku ke smlouvě.

Uživatel je povinen dodržovat předem dohodnuté termíny a umožnit poskytovateli výkon smluvených služeb.

Uživatel je povinen se chovat k pracovníkům poskytovatele slušně a ohleduplně.

V případě, kdy uživatel používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování péče, je povinen neprodleně upozornit poskytovatele (jinak se situace považuje za porušení zákona o ochraně osobních údajů). Pracovník v sociálních službách musí podepsat souhlas s umístěním kamer v bytě. Pokud pracovník v sociálních službách souhlas nepodepíše, nebude vykonávat péči u uživatele.

Uživatel je povinen umožnit bezpečný vstup pracovníkům poskytovatele do vlastní domácnosti za účelem poskytnutí služby (např. zavřít psa do kotce). Pokud nebude pes zavřen, pracovník v sociálních službách není povinen službu zajistit. Uživatel také zajistí volný přístup do domu/bytu (poseká trávu, odhází sněh). Pokud uživatel není schopen zajistit volný přístup k domu/bytu vlastními silami, může požádat o pomoc příslušný obecní/městský úřad.

Uživatel je povinen neprodleně nahlásit poskytovateli, trpí-li infekčním onemocněním. Pracovníci v sociálních službách budou vybaveni náležitými ochrannými pracovními pomůckami a službu budou poskytovat za dodržování hygienických podmínek. V případě, že je nutná hospitalizace, péče se přeruší na dobu nezbytně nutnou.

Uživatel je povinen zajistit takové prostředí, aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka v sociálních službách nebo dalších uživatelů (např. zamezení výskytu vnějších parazitů v domácnosti). V případě, že se v domácnosti vyskytnou parazité (štěnice, vši, roztoč moučný, blecha kočičí apod.) je služba přerušena do doby, než budou parazité zlikvidováni. Uživatel předloží poskytovateli potvrzení o likvidaci parazitů.

Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o možných krizových nebo havarijních situacích, které mohou v průběhu služby nastat a seznámit jej s tím, jak tyto situace řešit.

Uživatel i členové domácnosti jsou při výkonu pečovatelské služby povinni nosit ochranu úst a nosu dle platných vládních nařízení.

Uživatel je povinen zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby (viz dále).

Uživatel předloží všechny potřebné dokumenty k potvrzení nároku na bezplatné služby (rozhodnutí soudu, oddací list)

2. PODMÍNKY PRO VÝKON PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

2.1 Individuální plánování

S uživatelem je při uzavření smlouvy sepsán individuální plán, ve kterém je popsána jeho sociální situace, cíle služby, jeho přání.

Zaznamenávají se zde změny v průběhu služby a hodnocení služby, kdy sociální pracovníce s uživatelem probere, jak je se službou spokojen, jestli by si nepřál něco změnit.

U uživatelů odebírajících obědy provede sociální pracovníce jednou za rok hodnocení individuálního plánu osobně, v přítomnosti uživatele. Nelze hodnotit pouze s rodinným příslušníkem, nebo s uživatelem po telefonu.

U uživatelů, kteří mají nasmlouvané ostatní úkony pečovatelské služby, provede sociální pracovníce jednou za rok hodnocení individuálního plánu osobně, v přítomnosti uživatele. Nelze hodnotit pouze s rodinným příslušníkem, nebo s uživatelem po telefonu.

Pracovníci v sociálních službách provádí hodnocení individuálního plánu dvakrát za rok osobně, v přítomnosti uživatele. (Pouze u uživatelů, kteří neodebírají obědy a mají nasmlouvané jiné úkony).



2.2 Zápůjčka klíčů

V případě, že uživatel není schopen sám otevřít dveře od bytu/domu, vyrobí na své náklady klíče, které předá poskytovateli. Se svěřenými klíči zachází pracovník v sociálních službách s největší opatrností, aby nedošlo ke ztrátě či zneužití klíčů jinou osobou. Při převzetí klíčů je s uživatelem sepsána Smlouva o zápůjčce klíčů ve dvou vyhotoveních. Klíče jsou v sídle poskytovatele uloženy v uzamykatelné skříňce, při přerušení nebo ukončení služby jsou klíče uloženy v trezoru.

Po ukončení smlouvy je uživatel, popř. pečující osoba povinna vyzvednout si klíče v sídle poskytovatele do tří měsíců od data ukončení smlouvy. Pokud nebudou klíče vyzvednuty, budou předány k odborné likvidaci, která se zaznamená do Smlouvy o zápůjčce klíčů.



2.3 Manipulace s hotovostí uživatele

Pracovník v sociálních službách někdy musí v rámci poskytované služby manipulovat s finanční hotovostí uživatelů služeb (při obstarání nákupů a pochůzek).

Jakmile pracovník v sociálních službách dostane od uživatele hotovost na nákup nebo pochůzku, zapíše ihned výši hotovosti do formuláře k tomu určeném. Formulář zůstává spolu s další dokumentací u uživatele doma. Při předání nákupu uživateli pracovník hotovost vyúčtuje. Předá mu doklady o zaplacení a zbytek peněz. Výši útraty i vrácené hotovosti zapíše pracovník do výše zmíněného formuláře.

Vklad peněz na účet a výběr peněz z účtu pracovník v sociálních službách neprovádí.

2.4 Pečovatelské úkony o večerech, víkendech a svátcích

Ve večerních hodinách, o víkendech poskytovatel zajišťuje pouze úkony péče o vlastní osobu – podání jídla a pití, hygiena, použití WC, oblékání, svlékání.

Pokud státní svátek připadne na všední den, bude péče poskytována pouze v případě, že uživatel nebo pečující osoba zavolá týden dopředu poskytovateli, který určí konkrétní den a čas dle kapacity. Jedná se pouze o úkony osobní hygieny, nákup, jiné úkony se nebudou nahrazovat. Pokud se kapacita naplní, může poskytovatel tento úkon odmítnout.

2.5 Odhlášení úkonu, který má uživatel nasmlouvaný:

Uživatel musí odhlášení úkonu nahlásit den dopředu do 15:00, jinak úkon uhradí, jako by byl poskytnut. Úctovaná částka odpovídá průměrně strávenému času tímto úkonem za poslední tři návštěvy.

Výjimkou je případ, kdy se uživateli akutně zhorší zdravotní stav, je v nemocnici nebo u lékaře. Uživateli je naúčtován úkon dle času stráveného na cestě + 5 min.

Časté opakované odhlašování pečovatelských úkonů je pro poskytovatele důvodem k prošetření sociální potřeby uživatele.

Pokud uživatel využívá více služeb Charity Šumperk – Charitní pečovatelskou službu, Osobní asistenci a Domácí zdravotní péči, je nutné zrušit každou službu samostatně.

2.6 Ukončení pečovatelského úkonu

Uživatel může ukončit úkon bez udání důvodu den předem.

Poskytovatel může ukončit úkon v případě, že uživatel opakovaně (min. 3x za sebou) nezajistí podmínky pro vykonání pečovatelského úkonu.

- Opakovaně odmítá pracovníka v sociálních službách, když přijde úkon poskytnout.
- Opakovaně není doma v době poskytnutí úkonu.

V obou těchto případech bude služba naúčtována jako by byla poskytnuta. Úctovaná částka odpovídá průměrně strávenému času tímto úkonem za poslední tři návštěvy. Pracovník v sociálních službách zapíše průměrný čas do karty při nejbližší návštěvě. Pokud se jedná o první návštěvu, pracovník v sociálních službách zapíše čas, který u uživatele strávil.

2.7 Pracovníci v sociálních službách nesmí vykonávat tyto činnosti (jedná se o zdravotní úkony):

- aplikovat inzulín (pokud není uživatel schopen si inzulín aplikovat sám, např. z důvodu třesu rukou, sjedná si zdravotní sestru)
- podávat a chystat léky
- zavádět čípky
- vybavovat stolici
- vyměňovat močové sáčky
- polohovat uživatele na lůžku
- převazovat a ošetřovat dekubity
- volat rychlou záchrannou službu bez souhlasu uživatele (pokud je při vědomí)
- vyzvednout žádanky na odběry biologického materiálu, žádanky na vyšetření u odborných lékařů, poukazy na domácí zdravotní péči (vyřizují zdravotní sestry)

3 PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

3.1 Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu



Úkon zahrnuje: pomoc a podporu při podání jídla a pití, svlékání a oblékání, včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Podmínky pro úkon: Je třeba odstranit překážky pro pohyb v domácnosti (prahy, koberečky, nevhodné uspořádání nábytku, atd.)

Dohled nad užitím léků:

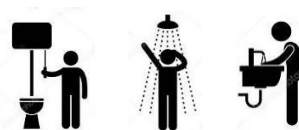
Dohled nad užitím léků znamená, že se pracovník v sociálních službách ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu léky připomene).

Léky uživateli nachystá zdravotní sestra nebo rodina, musí být v lékovce. Není v naší kompetenci zajistit, že si uživatel léky vezme. Stejně tak nejsme schopni zajistit, aby si uživatel v naší nepřítomnosti nebral léky z jiného dne. Tato situace se dá řešit – poskytovatel domluví s rodinou místo, kam se léky schovají.

Dohled nad užitím léků poskytovatel neprovádí u uživatelů, kteří si je nejsou schopni sami vzít.

Pracovník v sociálních službách může pomoci s manipulací s dávkovačem na léky, uživatel si je sám vezme.

3.2 Pomoc při úkonech osobní hygieny



Úkon zahrnuje: pomoc při osobní hygieně, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Podmínky pro úkon: Poskytovatel požaduje, aby při poskytování všech úkonů nebyla přítomna další osoba, která by narušovala prováděné úkony. Výjimkou je přítomnost pečující osoby při úkonu osobní hygieny. V případě, že bude opakovaně u poskytování úkonů přítomna další osoba, pracovník v sociálních službách úkon neprovede.

U plně imobilního uživatele je úkon osobní hygieny poskytován pouze v případě, pokud má domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka v sociálních službách). Postel uživatele musí být polohovací

(elektrická nebo mechanická), vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Po pracovníku v sociálních službách nelze požadovat, aby bez příslušných pomůcek přesouval zcela imobilního uživatele a přesouval celou jeho váhu. Dochází tak k ohrožení bezpečnosti uživatele i pracovníka v sociálních službách. Nerespektuje-li toto uživatel či pečující osoba, může toto být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče - s ohledem na bezpečnost při poskytování péče.

Celkovou hygienu (hygienu celého těla) u imobilního uživatele provádíme pouze na polohovací posteli. Hygienické prostředky a pomůcky si zajišťuje uživatel sám. (Povinností uživatele je zajistit, aby měl pracovník v sociálních službách vhodné prostředky k úkonu osobní hygieny.) Součástí úkonu může být uložení uživatele do polohy, která mu je příjemná.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné podmínky v koupelně – instalace madel na zeď, sedačka na vanu, židle do sprchy, protiskluzová podložka do vany, na zem v koupelně.

Poskytovatel zajišťuje stříhání nehtů pouze na rukou, nůžkami nebo kleštičkami. Stříhání vlasů poskytuje pouze těm uživatelům, kteří jsou sami a nejsou schopni si zajít ke kadeřnici. V případě potřeby zprostředkuje kontakt na kadeřnictví, či pedikúru.

3.3 Úkon poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy



Úkon zahrnuje: dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití dle aktuální potřeby uživatele.

3.3.1 Dovoz oběda

Úkon dovoz oběda poskytovatel zajišťuje pouze žadatelům, kterým zdravotní stav neumožní zajistit si oběd vlastními silami. Potřebnost úkonu dovoz oběda je na posouzení vedoucí sociálních služeb. Pokud vznikne pochybnost, že uživatel dovoz oběda nepotřebuje, po 3 měsících proběhne přešetření sociální potřeby. V případě, že uživatel není sociálně potřebný, smlouva je ukončena s okamžitou platností. Nelze odebírat obědy jen kvůli získání příspěvku na péči.

Dovoz oběda je součástí činností Charitní pečovatelské služby, osobní kontakt uživatele a pracovníka v sociálních službách je při předání oběda nezbytný a je provázán i se sociálním kontaktem, při němž uživatel může pracovníkovi v sociálních službách sdělit své aktuální potřeby, které nadále pracovník v sociálních službách řeší.

Strava musí být předávána přímo uživateli, výjimkou může být situace, kdy osobnímu předání jídlonosiče brání jiné závažné důvody. Ponechání stravy za dveřmi bytu uživatele je možné jen v předem ohlášených případech (např. návštěva lékaře, nutné vyřízení osobních záležitostí).

Cena oběda je stanovena dodavatelem. Poskytovatel neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Případné připomínky lze řešit s poskytovatelem, popř. s pracovníky v sociálních službách, kteří vám oběd dovezou. Váš podnět bude předán vedoucí jídelny.

Podmínky pro úkon: Nepožaduje-li uživatel na některý den oběd, na objednávkovém lístku tento den proškrtně, aby bylo zřejmé, že si oběd nezapomněl označit.

Pokud uživatel neodhlásí stravu v dostatečném předstihu (ten den do 8:00), bude mu strava účtována jako odebraná a oběd vám bude dovezen. Do výpočtu úhrady za odebranou stravu se počítají všechna jídla, která byla uživatelem objednána a nebyla řádně odhlášena.

Strava je dovážena pouze v jídlonosičích s termoobalem, které jsou uživateli zapůjčeny zdarma. Při zahájení dovozu obědů je s uživatelem podepsána Smlouva o zápůjčce jídlonosičů.

Před ukončením poskytování dovozu obědů je povinností uživatele jídlonosič s termoobalem vrátit, oproti podpisu na tiskopisu tomu určeném. Tiskopis je vždy ve dvou vyhotoveních, kdy jedno zůstává uživateli a druhé je založené v dokumentaci, kterou vede poskytovatel.

Pokud je uživatel, který odebírá obědy, v nemocnici nebo zemřel, je povinnost kontaktní osoby, uvedené v sociálním šetření, o této skutečnosti informovat poskytovatele. Nelze odebírat obědy, pokud není uživatel, na kterého je psána smlouva, doma.

3.3.2 Poskytnutí stravy

Podmínky pro úkon: Uživatel je povinen zajistit bezpečné a funkční elektrické spotřebiče (mikrovlknka, varná konvice, sporák, trouba). Pokud má pracovník v sociálních službách pochybnosti o jejich bezpečnosti, může úkon odmítnout provést.

3.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Úkon zahrnuje: běžný úklid a údržbu domácnosti, velký úklid, donášku vody, topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, praní a žehlení prádla.



3.4.1 Běžný úklid a údržba domácnosti

Podmínky pro úkon: Úklid provádí poskytovatel pouze u těch uživatelů, kteří jsou sami a nejsou schopni si sami uklidit. Uklízí se pouze místnosti, které uživatel využívá. Maximální délka běžného úklidu je 1 hodina. Při úklidu musí být uživatel doma.

Prostředky a pomůcky na úklid má uživatel svoje. Uživatel je povinen zajistit bezpečné a funkční elektrické spotřebiče pro výkon služby (vysavač, žehlička, pračka). Pokud má pracovník v sociálních službách pochybnosti o jejich bezpečnosti, může úkon odmítnout provést. Vysavač musí být funkční a kompletní se všemi tyčemi a nástavci.

Do běžného úklidu patří následující činnosti:

- Vysávání koberců
- Zametání a vytírání podlah
- Utírání prachu na běžných a dobře dostupných plochách (v obývacím pokoji, noční stolek...)
- Vysávání čalouněného nábytku (pohovka, křeslo)
- Vyklepání rohožek
- Ometení dobře dostupných pavučin
- Úklid prádla do skříně
- Umytí, utření a úklid nádobí
- Otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky
- Umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice
- Umytí dřezu
- Vynesení odpadků
- Umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu
- Leštění zrcadla v koupelně
- Otření obkladů nad umyvadlem a nad sporákem
- Zalévání květin
- Převlékání postele
- Naplnění a zapnutí pračky – prací prostředky má uživatel svoje.
- Věšení prádla
- Žehlení



3.4.2 Velký úklid

Podmínky pro úkon: V případě zájmu o velký úklid uživatel kontaktuje poskytovatele minimálně 14 dní dopředu. Velký úklid provádíme vždy ve dvou pracovnících v sociálních službách poskytovatele, kdy je započítán čas obou pracovníků. O velký úklid lze požádat poskytovatele maximálně 2x za rok. Úklid po malířských a stavebních pracích a mytí oken poskytovatel nezajišťuje, v případě zájmu předá kontakt na úklidovou firmu. Poskytovatel nezajišťuje opravu domácích spotřebičů.

Pracovník v sociálních službách uklízí pouze místnosti, které uživatel využívá. Všechny pomůcky pro velký úklid zajistí uživatel (hadry, úklidové prostředky, apod.). Uživatel je povinen zajistit bezpečné a funkční elektrické spotřebiče pro výkon služby (vysavač, žehlička, pračka). Pokud má pracovník v sociálních službách pochybnosti o jejich bezpečnosti, může úkon odmítnout provést. Vysavač musí být funkční a kompletní se všemi tyčemi a nástavci. Při úklidu musí být uživatel doma.

Do velkého úklidu patří následující činnosti, ze kterých si uživatel vybere max. 6 položek, které bude chtít uklidit a ty nahlásí poskytovateli.

- Mytí a leštění nábytku a dveří
- Mytí radiátorů
- Vysmýčení stěn a stropů
- Otření prachu na skříních (žaluzie, obrazy, vitríny)
- Umytí osvětlovacích těles
- Odmrazení a omytí chladničky a mrazničky
- Omytí pračky
- Výměna sáčku ve vysavači
- Úklid ve skříních
- Omytí dekorativních předmětů
- Osprchování květin
- Úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spízních skříních
- Omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních
- Sundávání, praní a věšení záclon a závěsů
- Úklid společných prostor
- Úklid balkonu

3.4.3 Donáška vody

Úkon zahrnuje: donášku vody

Podmínky pro úkon: Úkon provádí poskytovatel pouze tam, kde není do bytu/domu přiveden vodovod nebo v případě havárie vody. Uživateli je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC. Nádobu s vodou nesmí přesáhnout 15 kg, aby byla dodržena bezpečnost práce.

3.4.4 Topení v kamnech

Úkon zahrnuje: donášku a přípravu topiva, základní přípravu kamen pro zatopení

Podmínky pro úkon: Úkon nezahrnuje štípání dříví, úklid uhlí a dřeva do sklepa. Pracovník v sociálních službách pouze nachystá třísky na zatopení. Nádobu na popel musí být kovová a dostatečně velká. Pokud pracovník v sociálních službách přináší do domu uhlí, nádoba nesmí přesáhnout 15 kg, aby byla dodržena bezpečnost práce.



3.4.5 Běžný nákup a pochůzky

Podmínky pro úkon: Poskytovatel zajišťuje nákup pouze pro vlastní potřebu uživatele. Součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 10 kg – maximálně dvě igelitky 40x45 cm. V rámci jednoho úkonu může jít pracovník v sociálních službách maximálně do 1 obchodu s potravinami a vyřídit 2 pochůzky (pekárna, pošta, lékárna, obchod se zdravotními potřebami, trafika, zdravotní potřeby, banka, úřad).

3.4.6 Nákup 1x za měsíc

Podmínky pro úkon: Měsíční nákup je třeba nahlásit poskytovateli nejméně týden dopředu. Poskytovatel zajišťuje nákup pouze pro vlastní potřebu uživatele. Součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 20 kg. V rámci jednoho úkonu může jít pracovník v sociálních službách maximálně do 1 obchodu s potravinami a vyřídit 4 pochůzky (pekárna, pošta, lékárna, obchod se zdravotními potřebami, trafika, zdravotní potřeby, banka, úřad).



3.4.7 Praní a žehlení prádla v sídle poskytovatele

Podmínky pro úkon: Jedná se o praní prádla ve služební pračce základními pracími prostředky. Z hygienických důvodů je povinností uživatele, aby před předáním prádla zkontroloval obsah kapes, zda v nich nejsou předměty, cennosti, které by mohly prádlo a pračku poškodit či znehodnotit.

Tento úkon nezahrnuje ruční praní prádla ani ruční ždímání. Objemné textilie (potahy, deky) poskytovatel pere v případě, pokud to umožní kapacita pračky. Pokud nelze ze strany poskytovatele vyprat objemné textilie, zprostředkuje uživateli kontakt na čistírnu.

Praní a žehlení prádla poskytovatel zajišťuje pouze v případě, kdy má uživatel nasmlouvaný ještě další úkon. Prádlo pere a žehlí pouze pro vlastní potřebu uživatele.

3.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím



Úkon zahrnuje: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět, doprovázení dospělých do zaměstnání, na úřady k lékaři a zpět.

Podmínky pro úkon: Doprovod je třeba nahlásit minimálně 7 dní před požadovaným termínem doprovodu. Doprovod je poskytnut pouze v případě, že je to personálně a provozně možné. Pokud bude úkon nahlášen méně než 7 dní, žádosti nebude vyhověno. Výjimkou jsou akutní případy, které posoudí poskytovatel.

Rozsah doprovodu proběhne podle předchozí domluvy s poskytovatelem. Nelze v den doprovodu žádat o další pochůzky.

4 ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ

4.1 Uživatel neotvírá

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovník v sociálních službách má podezření, že by mohl být ohrožen na zdraví nebo na životě, a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je pracovník v sociálních službách

oprávněněn zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, 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 možnou nepřítomnost.

4.2 Uživatel potřebuje zavolat rychlou záchrannou službu



V případě, že je uživatel v nepříznivém zdravotním stavu, pracovník v sociálních službách zavolá rychlou záchrannou službu (dále RZS).

Pokud je uživatel při vědomí a nepřeje si volat RZS nebo lékaře, pracovník v sociálních službách vyhoví přání uživatele a upozorní jej, že se jeho stav může zhoršit a že má sám za sebe odpovědnost. Poté pracovník v sociálních službách kontaktuje rodinu a provede ihned – nejlépe přímo na místě - zápis o události do Záznamu o průběhu služby. Zápis obsahuje sdělení, že si uživatel zprávu přečetl, odmítl zavolání RZS a se zněním souhlasí. Pokud je uživatel schopen, stvrdí zápis podpisem.

Jestliže je uživatel sám, může pracovník v sociálních službách domluvit s uživatelem mimořádnou návštěvu.

4.3 Úraz uživatele při výkonu péče



Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče, zajistí pracovník v sociálních službách neprodleně první pomoc. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice k odbornému lékaři. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pracovník v sociálních službách neprodleně, pokud možno ihned na místě, zápis o události - obsahem zápisu je, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním souhlasí. Pokud je uživatel schopen, stvrdí zápis podpisem.

V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), poskytovatel nenese za úraz odpovědnost. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.

4.4 Onemocnění většiny pracovníků služby



V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků v sociálních službách, bude poskytování služby omezeno. O této změně bude uživatel informován osobně nebo

telefonicky poskytovatelem. Poskytovány budou jen úkony nezbytně nutné – hygiena, podání jídla, pití a nákupy. V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba a rozvoz obědů, bude uživatel o této skutečnosti neprodleně informován poskytovatelem.

V Šumperku 15. 10. 2021

Účinnost dokumentu od 15. 10. 2021