



VNITŘNÍ PRAVIDLA A PŘEDPISY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

I. Popis rozsahu základních činností

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pokud uživatel potřebuje pomoci s podáváním a jídla a pití, vždy přistupujeme individuálně a dle jeho aktuálního zdravotního stavu se jej snažíme zaktivizovat. Pokud je to v jeho silách, snažíme se jej zapojit do činnosti a zvýšit tak jeho soběstačnost. S jeho pomocí nachystáme všechny potřebné suroviny, a pomůžeme mu s tepelnou či jinou úpravou stravy. Přesuneme připravené jídlo a pití ke stolu, pokud je potřeba, pomůžeme i se samotným stravováním. Po jídle opět za pomoci uživatele vše uklidíme.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Podle aktuálních zdravotního stavu a možností uživatele pomáháme s oblékáním, případně se svlékáním. Respektujeme jeho přání a potřeby, případně upozorníme a doporučíme jiné vhodnější oblečení. Z bezpečnostních důvodů přistupujeme k uživateli z boku a necháme jej v maximální možné míře, ať zvládne úkon sám. Povzbuzujeme jeho aktivitu.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Uživatele špatně se orientujícího ve vnitřním prostoru, nejdříve seznámíme s jednotlivými místnostmi, ukážeme mu všechny možné překážky, které by mohly být pro jeho chůzi nebezpečné a upozorníme také na důležité předměty, které by mohl potřebovat. Několikrát s ním tento prostor projdeme, případně pomáháme se stabilitou.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Při přesunu imobilního, či částečně mobilního uživatele na lůžko nebo na vozík bereme opět v úvahu jeho současné schopnosti. Nejdříve mu vysvětlíme, jak budeme přesun provádět, aby věděl, co se s ním děje, a zdůrazníme význam jeho nápomoci. Pomocí speciálních pomůcek (hrazda, žebřík) mu zjednodušíme posazení se na lůžko. Poskytneme mu oporu ze strany – uchopíme v podpaží a podepřením předloktí mu pomůžeme si stoupnout a dokončit tak přesun. Případně zvedáme uživatele čelem k sobě s uchopením pod jeho oběma pažemi.



Postupujeme klidně a jistě, netlačíme na uživatele a jednáme v rámci bezpečnosti pro nás i pro něj. Poskytujeme jen nezbytně nutnou pomoc, aby neztratil schopnost mobility úplně.

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Uživatel s částečnou pohyblivostí či úplnou imobilitou se psychicky těžce vyrovnává s pomocí druhé osoby při osobní hygieně. Snažíme se mu věcně, velmi slušně pomoci, vždy jej necháme, aby maximálně zapojil svoji soběstačnost, a plně respektujeme také jeho důstojnost.

Vždy je nezbytně nutné zvážit aktuální schopnosti uživatele, zda se zvládne s pomocí přesunout do koupelny, nebo budeme hygienu provádět přímo na lůžku. Připravíme si všechny potřebné pomůcky – 2 ručníky, mýdlo, 2 žínky, případně lavor s teplou vodou nebo speciální pomůcky do vany.

Částečně imobilnímu uživateli jsme oporou při přesunu do koupelny, nachystáme mu speciální sedátko do vany, či židli do sprchy, aby nemusel při celém úkonu stát, i z důvodu bezpečnosti. Pomůžeme mu se svléknout a posadit. Nejdříve ho osprchujeme teplou vodou, s hygienou začínáme od hlavy, na spodní část těla použijeme druhou žínku. Tělo poté dobře opláchneme a usušíme. Opět použijeme 2 ručníky na spodní a vrchní část těla. Pomůžeme uživateli obléknout se. Po celou dobu provádění úkonu dbáme na to, aby byl v teple a nebyl vystaven průvanu.

Imobilnímu uživateli pomáháme s osobní hygienou na lůžku. Připravíme si lavor s teplou vodou a ostatní pomůcky. Celý úkon provádíme opatrně tak, aby nedošlo ke zbytečnému zamokření lůžka, případně použijeme speciální podložky pod uživatele. Postupně žínkou myjeme celé tělo, sloužíme také jako opora při sedu při umývání zad apod. Pokud uživatel zvládne, necháme jej, aby si intimní partie umyl sám. Poté tělo usušíme a pomáháme s oblékáním. Po celou dobu provádění úkonu dbáme na to, aby byl v teple a nebyl vystaven průvanu.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Při zajišťování základní péče o vlasy vždy bereme v úvahu aktuální zdravotní stav uživatele. Pokud je mobilní, je lepší mytí vlasů u umyvadla v předklonu. Vždy respektujeme jeho přání a potřeby, např. se ptáme na vyhovující teplotu vody, na jeho oblíbený šampon apod. Celý úkon doprovázíme slovním komentářem, aby byl uživatel klidný a mytí mu nebylo nepříjemné. Poté vlasy učešeme a vysušíme (ručníkem, či fénem), případně převlékneme mokré oblečení.



Je-li uživatel nemobilní, jeho péče o vlasy by měla být zvýšená. Předem se společně domluvíme, jak bude mytí vlasů na lůžku probíhat, opět bereme v úvahu přání a potřeby samotného uživatele. Nachystáme si pomůcky – šampon, lavor, dostatek teplé vody v nádobách na spláchnutí vlasů, hřeben, fén, ručník, suché oblečení pro případ promáčení v okolí krku. Krk uživatele podložíme v dostatečné výši nepromokavou podložkou – stačí např. válec vytvořený z dek nebo polštářů zavinutý do igelitového pytle. Pod hlavu vložíme uživateli lavor s vodou a běžným způsobem provedeme mytí vlasů. Stojíme za hlavou postele. Celý úkon doprovázíme slovním komentářem, aby byl uživatel klidný a mytí mu nebylo nepříjemné. Poté vlasy učešeme a vysušíme (ručníkem, či fénem), případně převlékneme mokré oblečení.

Při zajišťování základní péče o nehty opět zohledňujeme aktuální potřeby uživatele. Nehty na rukou stříháme 1x týdně do obloučku, na nohou do rovna cca 1x za 14 dní. Při mykóze ošetříme vhodnými zdravotními pomůckami a mastmi. V horších případech zajistíme pedikérku.

Pomoc při použití WC

Uživatel s částečnou pohyblivostí se psychicky těžce vyrovnává s pomocí druhé osoby při použití WC. Snažíme se mu věcně, velmi slušně pomoci, vždy jej necháme, aby maximálně zapojil svoji soběstačnost, a plně respektujeme také jeho důstojnost.

Doprovodíme uživatele na WC, je-li to potřeba, sloužíme i jako opora při chůzi. V případě nutnosti pomůžeme se svlékáním a usednutím uživatele na WC (pro snadnější posazení a zvedání můžeme použít i speciální nástavec) a necháme jej v klidu vyprázdnit. Nachystáme si pomůcky k hygieně po použití toalety – toaletní papír, vlhčené ubrousky, menalind, vodu, rukavice a s hygienou následně i pomáháme. Asistujeme uživateli při oblékání a necháme jej umýt si ruce.

Dovoz nebo donáška jídla

V případě, že uživatel nemá zajištěný dovoz jídla od rodinných příslušníků, nebo z jídelny, zajistíme mu donášku my. Předchází tomu domluva, z jaké restaurace by si přál jaké jídlo, opět respektujeme jeho přání a potřeby, případně upozorníme na nevhodnost určitého pokrmu vzhledem k jeho zdravotním omezením. Pokud je donáška pravidelně každý pracovní den, vždy v pondělí přineseme uživateli do domácnosti jídelníček obědových menu na celý týden a on si již sám postupně vybírá.



Před samotnou donáškou jdeme nejdříve za uživatelem, který nám dá peníze, případně i misky na jídlo, a domluvíme se na konkrétním jídle. Pro oběd zajdeme a nakonec vše vyúčtujeme.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Pokud nás uživatel požádá o pomoc při přípravě jídla či pití, postupujeme dle jeho přání a vždy s přihlédnutím k jeho aktuálnímu stavu a zdravotním omezením (např. u diabetu jídlo (bez tuku a cukru!) podáváme až po inzulinu.

Ke každému uživateli přistupujeme individuálně, pokud je to v jeho silách, snažíme se jej zapojit do činnosti a zvýšit tak jeho soběstačnost. S jeho pomocí nachystáme všechny potřebné suroviny, a pomůžeme mu s tepelnou či jinou úpravou stravy (nemůže-li uživatel dobře kousat, jídlo naporcujeme, nemá-li zuby vůbec, stravu rozmixujeme). Přesuneme připravené jídlo a pití ke stolu, pokud je potřeba, pomůžeme i se samotným stravováním. Po jídle opět za pomoci uživatele vše uklidíme.

Příprava a podání jídla a pití

Imobilní uživatele se sníženou mírou soběstačnosti nakrmíme. Vždy bereme ohledy na jeho zdravotní stav, nemůže-li uživatel dobře kousat, jídlo naporcujeme, nemá-li zuby vůbec, stravu rozmixujeme. V případě, že je zajištěn dovoz již hotových jídel, pouze je ohřejeme. Pokud uživatel nemá tuto službu zajištěnou, uvaříme jídlo dle jeho zdravotního omezení a pomáháme s jeho podáváním.

Při podávání jídla na lůžku uživatele vždycky polohujeme do polohy vsedě a upravíme prostředí tak, aby nedošlo k výraznému ušpinění. Stravu vždy servírujeme upravenou s čistýma rukama a stejně tak umožníme i uživateli umýt si před a po jídle ruce.

Po podání pokrmu uklidíme a umyjeme nádobí, v případě ušpinění oděvu či lůžka uživatele, jej převlékneme a vše uvedeme do čistého stavu. Nezapomínáme ani na pitný režim. U diabetiků je zvlášť důležité dodržovat pravidelné podání stravy, čemuž také věnujeme pozornost.



Běžný úklid a údržba domácnosti

Podle situace a potřeb uživatele zajišťujeme také běžný úklid domácnosti, např. utírání prachu, umývání podlah, mytí nádobí, vynášení odpadků, úklid koupelny a WC, či jiných místností dle aktuální domluvy. Uživatel je povinen zajistit veškeré čisticí prostředky a pomůcky. Snažíme se do úklidu v maximální možné míře zapojit i samotného uživatele, a to dle jeho aktuálního zdravotního stavu a dalších okolností, podporujeme jej tak v soběstačnosti.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. po malování)

Pokud uživatel potřebuje pomoci s velkým úklidem domácnosti, domluvíme si s ním termín a čas práce. Při ní se snažíme vyhovět všem jeho požadavkům a zároveň jej zapojit do drobných prací (dle aktuálního zdravotního stavu uživatele). Podle potřeby uklízíme postupně i celou domácnost, myjeme okna, vytíráme podlahy, utíráme prach, čistíme koupelnu apod. V případě, že se jedná o úklid po malování, dbáme na řádné odstranění barvy z ušpiněných míst. Dáváme pozor, aby uživatel nebyl vystaven průvanu, či prašnému prostředí.

Donáška vody

Při havárii, nebo pokud uživatel bydlí bez trvalého přísunu vody, ji musíme zajistit jiným způsobem. Do kanystru, či jiné nádoby načepujeme vodu z jiného zdroje (např. od sousedů, od rodinných příslušníků, ze studánky / nebo koupíme vodu balenou) a doneseme uživateli domů. Je třeba zajistit tolik vody, aby jí měl dostatek na pití, na vaření i na hygienu.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva

Topí-li uživatel tuhým palivem, pomůžeme se štípáním, donáškou dříví nebo uhlí ze sklepa, aby měl čím topit a nezůstal až do našeho dalšího příchodu v zimě. Bezpečně rozděláme oheň a udržujeme jej. Pokud to zdravotní stav uživatele dovolí, zapojíme jej, aby neztrácel na své soběstačnosti. Dbáme na bezpečí prostoru kolem topeniště a upozorníme na nebezpečí požáru.

Běžné nákupy a pochůzky

Pečovatelka se při nakupování a hospodaření drží pokynů uživatele, případně jeho rodinného příslušníka. Uživatel je primárně ten, kdo rozhoduje o svých penězích, proto se snažíme aktivizovat jej k tomu, aby o nich rozhodoval sám a měl pocit zodpovědnosti sám za sebe.



Pomoc při nákupu může být dvojitá – nákup bez přítomnosti uživatele, nebo s ním. Záleží na aktuálním zdravotním stavu a dalších okolnostech (např. počasí). Pokud pracovnice nakupuje sama, je nutné se nejdříve s uživatelem co nejpodrobněji domluvit na seznamu věcí, které chce koupit, ze které prodejny, jaký druh, jaké množství atd. Je vhodné se také zeptat na náhradní řešení, pokud některé zboží nebude možno koupit. Můžeme jej také upozornit na různé akce a slevy na zboží. Uživatel je povinen peníze na nákup dát předem, ihned po něm se vše vyúčtuje a zkontrolují se vrácené peníze.

V případě, že se pečovatelka účastní společného nákupu s uživatelem, pomáhá mu dle jeho možností např. s podáním věcí z regálů, s nošením košíku, čte mu složení výrobků, pomáhá s placením u pokladny apod. Vždy dbá na to, aby uživatel rozhodoval o svých penězích sám a měl pocit zodpovědnosti sám za sebe.

K běžným pochůzkám, které pečovatelky také zajišťují, patří např. nákup či vyzvednutí léků, vyřizování různých záležitostí na poště, na úřadech apod.

Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení nebo vybavení domácnosti

I při větších nákupech dbáme na seznam a upřesnění zboží, případně se domluvíme na náhradním řešení. Uživatel je povinen peníze na nákup dát předem (peníze se předávají oproti podpisu), ihned po něm se vše vyúčtuje a zkontrolují se vrácené peníze. Jedná-li se o nákup ošacení nebo vybavení domácnosti a uživatel se nákupu sám nemůže zúčastnit, požádáme jej o přesný popis jeho představy, případně se poradíme i s rodinou uživatele. V případě nákupu ošacení si zjistíme přesnou požadovanou velikost, pokud je to možné, domluvíme v obchodě i možnou výměnu zboží.

Praní a žehlení ložního i drobného prádla, příp. jeho drobné opravy

Podle potřeb uživatele prádlo vypereme (rozdělíme prádlo podle barvy, vložíme do pračky, přidáme prací prášek a zvolíme vhodný program; případně nějaké drobnosti vypereme i ručně), pověsíme a vyžehlíme. Pokud je třeba, provedeme i drobné opravy (např. přišití knoflíků, opravy rozpáraných a protržených míst). Všechny materiál, který použijeme, si uživatel zajistí sám. Prádlo ukládáme vždy na určené místo. Snažíme se o zapojení do činnosti i samotného uživatele, chválíme jej a podporujeme v jeho soběstačnosti.



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

Podle potřeb uživatele jej doprovázíme k lékaři a na úřady. Vždy se předem dohodneme na termínu a vymezíme si i dostatek času.

Pokud to počasí, vzdálenost a schopnosti uživatele dovolí, doprovázíme jej při procházkách, i na návštěvy k rodině či k přátelům a snažíme se tak zabezpečit kontakt se společenským prostředím. Jedná-li se o ležícího uživatele, pomůžeme mu při obnovení písemného nebo telefonního kontaktu s přáteli a vzdálenější rodinou.

Vždy se snažíme nalézt nejvhodnější způsob pro kontakt se společností a nejbližším okolím, aby uživatel nepodléhal depresím ze samoty. Zvláště u nepohyblivých uživatelů je kontakt se společenským prostředím velmi důležitý a kladně působí na jejich psychiku.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnost setrvání v přirozeném prostředí sociálním prostředí

Cílem je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální míře v každodenních aktivitách a činnostech. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled při užití léků. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze dohlíží při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo. Pracovník však není oprávněn provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Služba poskytuje pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli uplatňovat svá práva a zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, 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.



II. Jednání se zájemcem o poskytování pečovatelské služby

Zájemcem o službu může být jak osoba, která má o pečovatelskou službu přímý zájem, tak jeho příbuzný, blízký, opatrovník, pečovatel nebo kdokoli další z veřejnosti, kdo se chce o poskytovaných službách informovat.

Z pravidla probíhá telefonicky, kdy zájemci sociální pracovníci kontaktují za účelem získání informací o sociální službě. Dále zájemce sdělí své požadavky a se sociálním pracovníkem vedou rozhovor o možnostech, a zda je poskytnutí pečovatelské služby reálné. Následně je zájemce zapsán do evidence zájemců. V případě zájmu se sociální pracovnice se zájemcem dohodnou a sjednají schůzku, na které proběhne sociální šetření za účelem zjištění důležitých informací o zájemci a také sociální pracovník vyhodnotí, zda zájemce spadá do cílové skupiny.

Zájemci musí být poskytnuty tyto informace:

- rozsah poskytovaných služeb
- časová možnost službu využít
- úhrada za poskytovanou službu
- o uzavření smlouvy o poskytnutí PS
- o ukončení smlouvy
- o možnostech přístupu k vyřizování stížnosti
- o kontaktním místě zařízení
- o právech a povinnostech uživatele i pracovníka v sociálních službách (pečovatelky)

III. Jednání s žadatelem

Žadatelem o pečovatelskou službu se stává pouze osoba, které je služba určena a která si žádost o poskytnutí pečovatelské služby podala, popřípadě opatrovník.

Probíhá z pravidla v přirozeném prostředí žadatele v přítomnosti sociálního pracovníka, žadatele a popřípadě rodinného zástupce, či opatrovníka žadatele. S žadatelem jsou probírány osobní cíle, očekávání a jeho požadavky, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím pečovatelské služby.

Žadateli bude předložena předtištěná žádost, kterou vyplní sociální pracovník s jeho pomocí, či s pomocí opatrovníka. Žádost si poté převezme sociální pracovník, a pokud bude žadatel se vším souhlasit, je smluvena následná schůzka, při které jsou přítomni: sociální pracovník, pracovník v sociálních službách (pečovatelka) a žadatele, případně další osoba na přání žadatele za účelem



uzavření smlouvy. V den podpisu nabývá smlouva platnosti. V momentě uzavření smlouvy se z žadatele stává uživatel či klient pečovatelské služby.

Může nastat situace, že klient v průběhu rozhovoru, vyjasňování a s přibývajícími informacemi ztratí o službu zájem. V tomto případě nebudeme žadatele nutit, ale bude mu předána vizitka s adresou a telefonickým kontaktem a klientovi

IV. Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Písemná Smlouva je uzavřena mezi poskytovatelem sociální služby Oblastním spolkem ČČK Zlín zastoupený sociální pracovníci a mezi uživatelem. Je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Součástí smlouvy je ceník a také Vnitřní pravidla a předpisy Pečovatelské služby. Ze strany poskytovatele musí být opatřena razítkem. Jakékoliv změny mohou být prováděny pouze písemně formou dodatku ke Smlouvě, který musí být podepsán oběma stranami.

Postup při uzavírání smlouvy

Vzhledem k charakteru sociální služby dochází k uzavírání Smlouvy v místě, kde bude pečovatelská služba poskytována, a to v domácnosti uživatele. Před uzavřením smlouvy je provedeno sociální šetření s žadatelem o Pečovatelskou službu, ve kterém je již definován požadavek na poskytování Pečovatelské služby (sociální pracovník vychází z již sepsané žádosti žadatele). Čas pro uzavření smlouvy je dohodnut předem a jednání se účastní vždy sociální pracovníce a budoucí uživatel případně opatrovník. V případě, že si to přeje nebo má potíže v komunikaci, tak je přítomna třetí osoba (rodinný příslušník, přítel, ...). Při jednání s osobami mající problém v komunikaci se postupuje podle pracovních postupů „Komunikace s klienty“

Při podepisování Smlouvy již mají obě strany dohodnuty, jak bude sociální služba vypadat, a to z jednání se žadatelem, které předcházelo. Smlouvu může za poskytovatele podepisovat sociální pracovník případně ředitelka. Již byly dohodnuty úkony, termíny a jiné podrobnosti a budoucímu uživateli byly předány základní informace o pečovatelské službě. Vše je opět zopakováno a sepsáno, stále se dbá na požadavky a cíle uživatele tak, aby sociální služba maximálně naplnila jeho očekávání.



V. Vedení dokumentace PS

Pečovatelská služba OS ČČK Zlín shromažďuje a vede údaje o svých klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby

Jsou shromažďovány a zpracovávány pouze ty osobní údaje klientů, které jsou nezbytné pro poskytování sociálních služeb

VI. časový rozvrh zajišťování péče

PONDĚLÍ –PÁTEK 6:00 – 22:00

VÍKENDY +SVÁTKY 6:00 – 22:00

VII. Klíčový pracovník – individuální plánování

Po úvodním sociálním šetření a sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je uživateli přidělen jeho klíčový pracovník. Jedná se o konkrétního pracovníka v sociálních službách, který bude vykonávat dohodnuté pečovatelské úkony. Jeho úkolem je také půlroční sepisování Individuálního plánu s uživatelem. Zde jsou zakotveny individuální potřeby a cíle klienta, včetně postupů, kterým by měl být cíl naplněn a zhodnocení, zda k jeho splnění skutečně došlo. Klíčový pracovník spolu s uživatelem při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání a zda mu přináší pomoc a podporu, kterou od pečovatelských služeb očekává.

V případě, že klient nebude se svým klíčovým pracovníkem spokojen, má právo na změnu daného pracovníka. Děje se v takové situaci, kdy k němu má uživatel nedůvěru, má výhrady k jeho jednání, či ke způsobu provedení práce. Sociální pracovník Českého červeného kříže Zlín danou situaci řádně prošetří a následně vyřeší.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách (pečovatelka). Je to osoba, na kterou se může uživatel obrátit, který uživateli rozumí a je s ním pravidelném kontaktu. O rozdělení klíčových pracovníků rozhoduje sociální pracovník. Sociální pracovník může při přiřazování klíčového pracovníka zohlednit vzájemnou náklonnost a dobré vztahy k jednotlivým uživatelům. Zároveň dbá na to, aby počet přiřazených uživatelů byl vyvážený pro všechny pracovníky v sociálních službách.



VIII. Práva uživatelů

Pečovatelské služby OS ČČK Zlín jsou poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Rozsah a forma pomoci a podpory za každých okolností zachovává lidskou důstojnost.

Při poskytování sociálních služeb vytváříme takové podmínky, které umožní jak uživatelům, tak pracovníkům naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zároveň zamezí střetům zájmů mezi těmito subjekty. Směřujeme k tomu, aby uživatelům připadalo naplňování jejich práv jako samozřejmost a součást jejich běžného života.

Právo na poskytnutí služeb bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, původ, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, stav, náboženství, věk, zdravotní stav

Uživatel pečovatelské služby má právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky. Pracovník k němu přistupuje s respektem s vážností, čímž je cíleně zamezováno stigmatizaci, nálepkování, ignorování, odmítání, zneschopňování nebo ponižování klienta. Pracovník má právo klienta odmítnout pouze z důvodů vymezených ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, Čl. VIII.

Právo na důstojné a bezpečné zacházení

Klient pečovatelské služby má právo na zachování a ochranu důstojnosti, na respektování osobní cti a dobré pověsti. Pracovník jedná s uživatelem jako s plnohodnotným partnerem.

3. Právo na podání srozumitelných informací týkající se využívání služeb (informace o zařízení, o ceníku pečovatelské služby, o možnostech podání stížnosti, apod.)

Poskytovatel pečovatelské služby ručí za to, že klientovi nejsou zatajovány žádné informace týkající se využívání služeb a že jsou podávány pro něj srozumitelnou formou.

4. Právo na osobní svobodu

Uživatel pečovatelské služby má právo svobodně se rozhodnout, jaké konkrétní služby bude využívat, může je kdykoliv změnit, či zcela zrušit. Také má právo na změnu pečovatelky, a to v případě, že k ní má klient nedůvěru, má výhrady k jejímu jednání, či ke způsobu provedení práce. Taková situace je řádně prošetřena sociální pracovníci Českého červeného kříže Zlín a následně vyřešena.

Uživatel má dále právo na volný pohyb, pracovníce pečovatelské služby mu nesmí znemožňovat volný pohyb, nejedná-li se o případ, kdy je bezprostředně ohrožen život klienta.



Klient může být zastupován, bude-li si přát, příbuzným, přítelem či jiným člověkem, který mu bude nápomocen v případě, že bude mít potíže v komunikaci či s porozuměním.

5. Právo na individuální přístup

Uživatel se aktivně podílí na sestavení osobního cíle, plánu, a má možnost kdykoliv svůj plán a cíle změnit podle předem dohodnutých pravidel.

6. Právo na přiměřené riziko

Pracovnice pečovatelské služby v plné míře respektuje právo seniora na přiměřené riziko, nevede-li k bezprostřednímu ohrožení života.

7. Právo na ochranu osobních údajů

Uživatel dává ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby písemný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a k délce jejich zpracování ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel pečovatelské služby ručí za ochranu těchto údajů a zároveň respektuje právo uživatele kdykoliv nahlédnout do veškeré dokumentace, která je o něm vedena. Tyto spisy jsou uloženy ve složce klienta, a ta následně zamknuta ve skřínce kanceláře Českého červeného kříže se sídlem na Potokách 3314 ve Zlíně.

Každý pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích vztahující se k uživateli.

8. Právo na podání stížností a připomínek na poskytované služby

Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

10. Právo na soukromí

Pracovníci poskytují službu tak, aby bylo zachováno soukromí uživatele v plné míře, dodržují běžné společenské konvence, a to:

- nesmí do bytu vstoupit bez souhlasu klienta, když vstupují, předem zazvoní, zaťukají,
- navštěvují ho v předem dohodnutém čase,
- nenarušují klienta zbytečně neodůvodněnými návštěvami,
- nevyrušují klienta při toaletě, hygienických úkonech,
- nesmí prohlížet osobní věci klienta, jeho korespondenci apod.,



Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
Potoky 3314, 760 01 Zlín
e-mail: projekty.cckzlin@vilny.cz , zlin@cervenykriz.eu
Tel.: 577 430 011 577 210 607

- je respektován zajištěný denní režim klienta.

IX. Povinnosti uživatelů

- Informovat Pečovatelskou službu o změnách ovlivňujících poskytované služby (např. Změna bydliště, telefonní čísla, oznámení plánované nepřítomnosti v době smlouvané návštěvy)
- Umožnit přístup na místo smlouvané k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon (zajištění čistících prostředků, náčiní, nákupních tašek, apod.)
- Podepsat Smlouvu o poskytování pečovatelské služby a veškeré její přílohy, také je povinen dodržovat z ní vyplývající povinnosti,
- Hradit každý měsíc dojednanou úhradu za poskytnuté služby,
- Spolupracovat na individuálním plánování a aktivně se zapojovat do naplánovaných činností dle svých schopností a možností,
- Upozornit a odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví, či bezpečnost zdravotníků Pečovatelské služby
- Je-li nutné zajistit pro poskytování služby vstup do domu, případně do bytu, je uživatel povinen na jeho náklady tento klíč zhotovit. Písemný souhlas uživatele s uložením klíčů pro účely poskytování služby je založen v jeho osobní dokumentaci.
- Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (například agresivní zvíře v jeho domácnosti)
- Uživatel služby ctí slušné chování k pracovníkům služby. Nejedná s pracovníky agresivně a vulgárně.

X. Práva a povinnosti pracovníků PS

PRACOVNÍCI JSOU POVINNI:

- zachovávat mlčenlivost
- jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností
- Chránit právo uživatele na soukromí
- dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonů
- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové, či havarijní situace (autonehoda, úraz, nemoc pracovníka)
- Předložit uživateli vyúčtování ke kontrole

PRACOVNÍCI MAJÍ PRÁVO:

- odmítnout úkon, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní



Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
Potoky 3314, 760 01 Zlín
e-mail: projekty.cckzlin@vilny.cz , zlin@cervenykriz.eu
Tel.: 577 430 011 577 210 607

- odmítnout výkon úkonu, při kterém jim hrozí nebezpečí
- změnit čas poskytnutí péče uživatele případně nenadálé situace (autonehoda, úraz, dopravní zácpa, aj.)

XI. Změny v poskytování

Uživatel je povinen informovat poskytovatele, příp. jiného pracovníka pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to nejpozději předchozí den před domluvenou schůzkou.

XII. Zabezpečení přístupu

Je-li třeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. O předání klíče pracovníkovi v sociálních službách je proveden písemný zápis s podpisem klienta.

V případě přerušení služby jsou klíče uloženy v trezoru Českého červeného kříže Zlín. Po ukončení pečovatelské služby jsou klíče vráceny uživateli, či předány jeho rodinným příslušníkům a o daném předání je opět proveden písemný zápis.

XIII. Úhrady za pečovatelskou službu + ceník

Ceny za pečovatelské služby jsou uvedeny v ceníku, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy. Veškeré změny budou upravovány dle platné vyhlášky MPSV a uživatel o nich bude neprodleně informován.

Klíčový pracovník jednotlivé pečovatelské úkony zapisuje do Tabulky výkonů, která slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování. Kopii Tabulky výkonů obdrží uživatel.

Cena za provedené služby je splatná měsíčně pozadu, a to hotově, nebo na číslo účtu **175201015/0600** vždy do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby vykonány.



XIV. Podávání stížností

Uživatelé Pečovatelské služby ČČK Zlín mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb.

1. Vysvětlení pojmů

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality služby

Připomínka – vyslovení kritiky drobných nedostatků, který však nemá zásadní charakter

Stížnost – takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou, nebo způsobem poskytování pečovatelské služby.

2. Kdo může stížnost podat (anonymní stížnost)

Podat stížnost na Pečovatelskou službu může podat jakákoliv osoba (uživatel, rodinný příslušník, opatrovník, aj.).

(dále jen "stěžovatel")

3. Jakým způsobem lze podat stížnost

a) Ústně (osobně, telefonicky)

- osobně lze podat stížnost v sídle Pečovatelské služby na adrese Potoky 3314, Zlín 760 01
- telefonicky lze stížnost podat na tel.: 577 430 011 - sociální pracovníci nebo na tel.: 577 210 607 ředitelce, zástupkyni ředitelky a nebo předsedkyni

O podané stížnosti se provede písemný záznam, který bude součástí evidence stížností.

V případě osobního jednání a vysloveného požadavku stěžovatele bude udělena kopie záznamu stížnosti pro stěžovatele.

b) Písemně

- Lze předat osobně na adrese Potoky 3314, Zlín
- Lze poslat poštou na adresu Potoky 3314, Zlín
- Lze poslat elektronickou poštou sociální pracovníci na projekty.cckzlin@volny.cz nebo zlin@cervenykriz.eu ředitelství
- Lze vhodit do schránky stížností u hlavního vchodu budovy OS ČČK Zlín – Potoky 3314
- SMS na pevnou linku na tel.: 577 430 011 nebo 577 210 607



Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
Potoky 3314, 760 01 Zlín
e-mail: projekty.cckzlin@volny.cz , zlin@cervenykriz.eu
Tel.: 577 430 011 577 210 607

c) Anonymně

- Telefonicky
- Emailem na adrese projekty.cckzlin@volny.cz nebo zlin@cervenykriz.eu
- Poštou na adresu Potoky 3314, Zlín
- Vhozením stížnosti do schránky stížností u hlavního vchodu budovy OS ČČK Zlín – Potoky 3314

4. Komu je možné stížnost podat

- Jakémukoliv pracovníkovi z OS ČČK Zlín (pečovatelka, sociální pracovníce, zástupce ředitelky, ředitelka, předsedkyně, případně oblastní výkonné radě)
- Případně jakémukoliv jiné níže uvedené instituci

5. Kdo je oprávněn stížnost vyřídit a jakým způsobem

- V případě stížnosti na pečovatelku vyřizuje stížnost sociální pracovník, popřípadě vedení organizace
- V případě stížnosti na sociální pracovníci vyřizuje stížnost ředitelka – případně zástupkyně ředitelky
- V případě stížnosti na zástupce ředitele vyřizuje stížnost ředitelka – případně předsedkyně organizace
- V případě stížnosti na ředitelku organizace vyřizuje stížnost předsedkyně OS ČČK Zlín

6. Zásady při vyřizování stížností

- Diskrétnost – zachování mlčenlivosti
- Objektivnost a spravedlnost – pracovník je nestranný a neznevýhodňuje žádnou ze stran
- Pracovník je povinen se stížností zabývat

7. Postup při vyřizování stížnosti

Pracovník přijme stížnost a předá ji kompetentní osobě k vyřízení a následnému řešení. Osoba, která bude stížnost vyřizovat (tj. sociální pracovní, zástupkyně ředitelky, ředitelka, předsedkyně) prověří všechny skutečnosti, rozhodne zda je stížnost oprávněna, částečně oprávněna, nebo neoprávněna. U oprávněné, či částečně oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření vyřešení situace.

Stížnost je sepsána a následně zaevidována v evidenci stížností, která je uložena v kanceláři sociální pracovníce na OS ČČK Zlín.



Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
Potoky 3314, 760 01 Zlín
e-mail: projekty.cckzlin@vilny.cz , zlin@cervenykriz.eu
Tel.: 577 430 011 577 210 607

S vyřízením stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně, nebo osobně do 30 pracovních dnů od podání stížnosti.

8. Možnost zvolit si zástupce

Každý občan, který chce podat stížnost, si může zvolit osobu, která ho bude při podávání, vyřizování stížnosti zastupovat.

9. Evidence stížností

Do evidence stížností jsou zaznamenávány všechny stížnosti, na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Obsahuje:

- Pořadí přijetí stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- kdo stížnosti přijal,
- kdo stížnost vyřídil,
- obsah stížnosti
- do kdy bude stížnost vyřízena

10. Lhůta pro vyřízení stížností

Od přijetí stížnosti kompetentní osobou bude do 14 pracovních dnů stížnost vyřízena stěžovatel bude vyrozuměn. V případě anonymní stížnosti bude stížnost vyvěšena na internetových stránkách www.cervenkykriz.zlin.cz

11. Další instituce, na které se může uživatel v případě nespokojenosti s průběhem vyřizování stížnosti obrátit

- o Krajský úřad Zlínského kraje (odbor sociálních věcí) - Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, Tel.: 577 043 111
- o Ministerstvo práce a sociálních věcí (odbor sociálních služeb) Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, Tel.: 221 921 111
- o Veřejný ochránce práv – Údolní 39, Brno, Tel.: 542 542 111
- o Linka seniorů – 800 200 007



XV. Nouzové a havarijní situace

V průběhu poskytování služby mohou nastat situace, které vzniknou najednou, náhle, nikdy se jim nedá zcela předcházet, jejich řešení může být obtížné pro pracovníky i uživatele, může být stresující, může při nich dojít k pochybení. Jedná se o **nouzové, havarijní a mimořádné situace**. Smyslem těchto pravidel je vytvořit postup, jak takovým situacím předcházet, jak je řešit. Jedná se o postupy, které mají chránit uživatele, pracovníky i organizaci. Cílem je zajistit spolehlivé a bezpečné prostředí. S pravidly jsou seznamováni pracovníci i uživatelé služby.

Situace, které mohou nastat a jak se při nich chovat

1. Nedostatek pracovníků

Předcházení situaci: Služba je zajištěna dostatečným množstvím pracovníků, jsou zajištěny zástupy v době dovolených, které se plánují. Jsou k dispozici osoby, které v případě potřeby mohou personál zastoupit (pečovatelky na DPP)

2. Uživatel neotvírá

Předcházení situaci: Pracovníci si všímají uživatelů, u kterých hrozí náhlé zhoršení zdravotního stavu, v rámci plánování služby je předjednáno, co v takové situaci dělat, pracovníci si všímají aktuálního zdravotního stavu uživatelů. Uživatel může pracovníkům předat kontakt na blízkou osobu, která má klíče od bytu, nebo na koho se v krizové situaci obrátit.

3. Uživatel odmítá péči

Předcházení situaci: Pečovatelka si v domácnosti uživatele všímá jeho zdravotního stavu a podmínek, ve kterých žije. V případě podezření, že zdraví uživatele může být ohroženo, je situace řešena preventivně se sociální pracovníci, je nabídnuto rozšíření péče, se souhlasem uživatele je do situace zapojena rodina. Uživateli jsou nabízeny úkony dle sazebníku.



Řešení: Zjistí-li se, že uživatel nemá zajištěné základní potřeby, je informována sociální pracovnice. Sociální pracovnice uživatele navštíví, situaci zhodnotí, společně se pokouší najít řešení, případně zapojí rodinu, nabízí jiné zdroje pomoci (jiné služby, instituce). Odmítá-li uživatel jakoukoliv péči, snaží se mu sociální pracovnice opakovaně vysvětlovat možnosti a důsledky jeho situace, snaží se společně najít optimální řešení tak, aby sám uživatel zhodnotil, co je pro něj vhodné, nabízí možnosti řešení. Uživateli je poskytována podpora v řešení jeho situace. Se souhlasem uživatele je do situace zapojena rodina.

4. Uživatel obviní pečovatelku z krádeže

Předcházení situaci: Pracovníci i uživatelé služby jsou seznámeni s vnitřními pravidly organizace, metodikou prováděných úkonů. Zúčastněné osoby jsou povinny se pravidly řídit. V případě, že uživatel služby má obavy z krádeže, situace se zapisuje do Záznamu denní péče, všechny svěřené peníze se přepočítávají, obnosy se zapisují, uživatel svěřenou částku stvrzuje svým podpisem. Pracovníci jsou seznámeni a poučeni o odpovědnosti za způsobenou škodu.

5. O uživatele není postaráno

Předcházení situaci: Pečovatelka si v domácnosti uživatele všímá uživatelského zdravotního stavu a podmínek, ve kterých žije, jaký vztah má s rodinou, zda dochází ke konfliktům, jak se rodina k uživateli chová, zda má uživatel uspokojeny základní potřeby. V případě, že pečovatelka shledá, že uživatel je v ohrožení, nebo o něj není postaráno, informuje neprodleně o zjištěném stavu sociální pracovníci. Ta navštěvuje uživatele, zajímá se o jeho stav, diskutuje s pečovatelkami na poradách o potenciálně ohrožených uživateli, Uživateli je v případě potřeby nabízena možnost rozšíření služby, spolupráce s rodinou.

6. Pečovatelka se nedostaví k uživateli

Předcházení situaci: Pracovníci jsou seznámeni s Vnitřními pravidly organizace a dalšími nařízeními, mají povinnost se jimi řídit, pracují dle rozpisu služeb. Nemůže-li se pracovník



k uživateli ve smluvený čas dostavit, neprodleně ho telefonicky či prostřednictvím sociální pracovnice informuje.

Řešení: Nastane-li situace, že se pracovník k uživateli bez předchozí omluvy nedostaví, je tento pracovník povinen se uživateli omluvit, situaci vysvětlit. Sociální pracovník zhodnotí objektivní důvody, nedostaví-li se pracovník bez závažných důvodů, je přiměřeně situaci potrestán, jsou mu připomenuta pravidla a povinnost se jimi řídit. S uživatelem je smluven nový termín návštěvy.

7. Týraný uživatel

Předcházení situaci: Pracovníci si všímají rizikových uživatelů, vztahů s rodinou, vzájemné komunikaci, v rámci plánování služby domlouváno co dělat v krizové situaci, pracovníci si všímají stavu uživatelů. Uživatel může pracovníkům služby předat kontakt na osobu blízkou, ke které má důvěru a na kterou je možné se obrátit.

8. Nedostatek finančních prostředků (dotace)

Předcházení situace: Vypracování rozpočtu na další kalendářní rok, podávání žádostí na Krajský úřad Zlínského kraje, Magistrát města Zlína, aj.

Řešení: Úsporná opatření v rámci chodu Pečovatelské služby. Užití vlastních zdrojů ČČK, dary, členské příspěvky.

9. agresivita uživatele, nebo rodinného příslušníka pod vlivem alkoholu

Předcházení situace: Pracovníci ví o možných problémech uživatele či rodinných příslušníků. Při vstupu do domácnosti si je vědom, že může taková situace nastat.

10. úraz uživatele při výkonu péče

Předcházení situace: Pracovníci v sociálních službách ví, jak manipulovat s uživateli, aby nedocházelo při poskytování péče k úrazu. Pečovatelky předvídají možnost úrazu a vykonávají preventivní opatření k zajištění bezpečnosti uživatele. (např. srovnání shrnutého koberce, vysušení mokré podlahy, odstranění různých překážek, apod.)



Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
Potoky 3314, 760 01 Zlín
e-mail: projekty.cckzlin@vilny.cz , zlin@cervenykriz.eu
Tel.: 577 430 011 577 210 607

11. úraz pracovníka při výkonu péče

Předcházení situace: Pracovníci v sociálních službách ví, jak manipulovat s uživateli a vykonávat činnosti tak, aby nedocházelo při poskytování péče k úrazu. Pokud si je vědoma případných rizik (těžká manipulace s uživateli, apod.) informuje sociální pracovníci a hledají společné řešení (například asistence druhé pečovatelky, poskytnutí kompenzačních pomůcek, aj.).

12. poškození majetku uživatele

Předcházení situace: Pečovatelky ví, jak mají manipulovat s věcmi, tak aby je nepoškodili.

Podpis uživatele:dne.....

Svým podpisem uživatel stvrzuje, že s nimi byl seznámen.