



CENTRUM SOCIÁLNĚ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

příspěvková organizace, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka 755
Bendova 5/1121, 163 00 Praha – Řepy

Tel.: 235 314 141 , 235 313 182, 777 575 117, Fax : 235 300 474

E-mail : cszs@iol.cz, datová schránka ID: jbskg4y, <http://www.cszs.cz>

IČ: 67365647, DIČ: CZ67365647, Bankovní spojení: 0168034319/0800

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Rozsah základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

CSZS má elektronické zpracování evidence klientů CSZS. Tento systém umožňuje možnost evidovat trvání úkonů u jednotlivých klientů pomocí přenosných minitermínálů. Pečovatel/ka zaznamenává čas a provedené úkony pečovatelské služby pomocí elektronické čtečky a čárových kódů. Každý klient má svoji sadu čárových kódů – dle rozsahu smlouvaných úkonů. Čárové kódy budou umístěny na smlouvaném místě v domácnosti klienta.

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje předání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy klientovi.
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje např. nachystání a nasazení ortézy, protézy, korzetu, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení klienta při chůzi po bytě, nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – pomoc u částečně imobilních klientů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, rod. příslušník, soused apod.)

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní umytí obličeje, rukou, ústní hygienu, umytí intimních partií, dopomoc při hygienické péči, u imobilních klientů mytí na lůžku, koupel klienta v domácnosti, pomoc při holení (pečovatelkou) pouze elektrickým strojkem. U

zcela imobilního klienta pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný). Součástí tohoto úkonu je i pomoc při oblékání klienta, manipulace s inkontinenčními pomůckami.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, nebo kartáče a případně funkčního fénu klienta. Tento úkon může být odmítnut, pokud klient požaduje odborné ostříhání vlasů (pečovatelka doporučí odbornou kadeřnici). Ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta. Tento úkon může být pečovatelkou odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (odborná pedikérka nebo lékařské ošetření)
3. Pomoc při použití WC – zahrnuje doprovod na WC, případně pomoc na toaletní křeslo, pomoc při svlékání, oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla pak vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Při provádění těchto úkonů respektují pečovatelky klientovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají klienta úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy - obědy jsou dováženy z vývařovny v jednorázových plastových obalech, šokově zchlazené. Na obalech je vždy vyznačeno datum spotřeby. Za kvalitu obědů ručí dodavatel stravy. Dietní stravování pečovatelská služba nezajišťuje. Za dietu si odpovídá sám klient, který má možnost výběru **ze 3, resp. 4** druhů jídel. Součástí oběda je i polévka. Přihlásit a odhlásit obědy je možné **tři dny předem**. Pokud klient oběd neodhlásí, bude účtována celá částka za oběd. V pátek se rozváží vždy nový jídelní lístek, klient si přes víkend vybere a v pondělí jídelní lístek odevzdá, nebo má možnost si obědy telefonicky objednat. Pro stravování o víkendu je možnost si objednat obědy z páteční nabídky dle jídelního lístku dodavatele stravy. Za oběd je účtován úkon „Donáška nebo dovážka“. Obědy jsou dodávány ve dnech, které si sám klient určí ve smlouvě, příloha č. I. Na klientem určený den náleží jeden oběd.

Uzávěrka objednávků obědů na další týden je vždy v úterý do 12.00 hodin.

Rozvoz obědů je každý pracovní den v čase od 10.00 – 14.00 hod.

1. Donáška nebo dovážka jídla – tento úkon zahrnuje dovážku/donášku do bytu klienta. Klient si oběd osobně převezme. V případě, že klient nebude výjimečně doma, pečovatel /ka mu oběd zanechá na předem smluveném místě. Účtováno jako úkon.
2. Pomoc při podání jídla a pití – klient si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovnice vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.
3. Příprava jídla a podání jídla a pití – otevření a ohřátí jídla, podání oběda klientovi na talíř. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti klienta z klientových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení. Připravené jídlo servíruje klientovi, případně mu ho podává. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých nebo studených nápojů).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, kde se klient nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předstíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí a utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid a dezinfekce koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, toaletní mísy, bidetu, obložení na stěnách.

Vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů sedacích souprav, křesel. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, vařiče, lednice, mikrovlnné trouby, varné konvice, případně výměna sáčku ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Úklidové prostředky si klient zajistí.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – tento úkon zahrnuje umytí a dezinfekce dveří, dlaždic v kuchyni, radiátorů, umytí a dezinfekce toalety, bidetu a obkladových dlaždic na WC, umytí a dezinfekce sprchového koutu, vany a obkladových dlaždic v koupelně. Luxování matrací, sedacích souprav, kobereců. Vyluxování a umytí podlah. Mytí oken neprovádíme.

3. Donáška vody

4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topení.

5. Běžné nákupy a pochůzky – jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží. Soupis seznamu nákupu je klientem alespoň 1 den předem předán pracovníci v písemné podobě. Na zajištění nákupu klient předá přiměřenou finanční hotovost. Platební karty pracovník pečovatelské služby nepřijímá, není oprávněn manipulovat s klientovou platební kartou. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Klient hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.

Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení klientových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.) v případech, kdy si klient sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel pečovatelských služeb vyhrazuje lhůtu 3 pracovních dnů. Četnost pochůzek a nákupů je dána Smlouvou o poskytování pečovatelské služby.

6. Velký nákup – jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu klient hlásí předem, nejlépe písemně alespoň 3 dny předem. Na zajištění nákupu předává klient předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů.

7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení prádla v domácnosti klienta je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedením tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Klient předává prádlo v igelitovém pytli a v tašce. Prádlo pracovnice odnese od klienta do prádelny

v prostorách poskytovatele. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho klienta. Prádlo se roztřídí, označí se koš na prádlo, pračka a prádelní šňůra - vypere a pověsí v sušárně prádla.

Usušené prádlo se vyžehlí, složí a připraví se k expedici. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce předáno klientovi. Drobné opravy jako např. přišití knoflíku, poutka na požádání do 10 pracovních dnů.

8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dětí do školky, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovázení klienta na vybraná místa – školka, školské zařízení, k lékaři a doprovod zpět.

2. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět - úkon zahrnuje doprovod na klientem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu – minimálně 3 dny. Úkon trvající déle než 1 hodinu je možné z personálních a kapacitních důvodů odmítnout. Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

Fakultativní služby (nevymezené vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění)

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze klientům, kterým jsou prokazatelně poskytovány základní úkony pečovatelské služby a v případě dostatečné personální kapacity poskytovatele. Přednostně jsou poskytovány základní činnosti pečovatelské služby. Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

Dohled nad dospělým klientem - dohodnutá návštěva pracovnice v době nepřítomnosti pečující osoby a kontrola klienta, zda je v pořádku setrvání v domácnosti do příchodu další osoby (dle dohody).

Dohled nad podáním léků - pracovnice klienta upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si klient vzal z dávkovače správné léky. Na přání klienta podá nápoj na zapití. Pracovnice léky nepřipravuje, pouze dohlédne. Pokud klient léky odmítá, ohlásí toto kontaktní osobě.

Venčení, krmení malého domácího zvířete - péče o drobné domácí zvíře (pes, kočka, hlodavec) – např. krmení, úklid klece, úklid kočičí toalety apod. Jedná se o zvíře, které je společníkem uživatele. Při venčení psa musí být při převzetí opatřen vodítkem a náhubkem, který bude mít po celou dobu venčení. Pracovník/ce bude dbát o bezpečnost zvířete, v žádném případě **nebude pouštět psa z vodítka** a rovněž nikde neponechá psa uvázaného bez dozoru.

Manipulace s penězi klienta (pochůzky týkající se plateb poskytovateli) – výběr peněžní částky v hotovosti v domácnosti klienta za odebrané činnosti pečovatelské služby a předání této částky v CSZS

Koupele v koupacím lůžku (včetně zápujčky pomůcky)- provedení celkové hygieny těla i vlasů vodou v nafukovacím koupacím lůžku v domácnosti

Administrativní úkony v zájmu klienta - vypisování složenek, formulářů, žádostí např. o příspěvek na péči, žádost do pobytové služby apod.

Dohled po telefonu –telefonická kontrola uživatele , zda je v pořádku

Doprovod na vycházku- doprovod klienta na dohodnuté místo i za pomoci kompenzačních pomůcek

Stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele, případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech. Rovněž tak je možné podat stížnost anonymně. Na budově CSZS jsou umístěny schránka na stížnosti, do kterých je možné rovněž stížnost vhodit. Na recepci CSZS je k dispozici kniha stížností . Stížnost bude prošetřena pracovním týmem podle vnitřní směrnice bez zbytečných průtahů. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

Kontakty:

Centrum sociálně zdravotních služeb ,Bendova 5/1121, 163 00 Praha 17

[tel: 235 314 141](tel:235314141) / 235 313 182 , 777 575 117, e-mail: cszs@iol.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel.: 257 221 142 nebo 773 115 951

Senior telefon- bezplatná linka pro seniory tel.: 800 157 157

sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi , funguje 24 hodin denně

B) Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s klientem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je stanoven rovněž přibližně čas, ve

kterém je možno pečovatelskou službu zajistit. V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce u poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí klienta jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Klient je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat poskytovatele o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích -voda, elektrika, topení, apod.) Při zjištění infekční nebo jiné přenosné choroby, **zejm. pak při onemocnění COVID-19 nebo o nařízené karanténě u klienta nebo u osob, se kterými přišel do úzkého kontaktu, a to neprodleně po zjištění, je klient povinen na toto upozornit zaměstnance Pečovatelské služby. Ta je oprávněna přerušit nebo upravit po dobu nemoci klienta poskytování pečovatelských úkonů .**

Klient uvádí v žádosti tzv. **kontaktní osobu**, kterou je možno kontaktovat v případě nenadále události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. při náhlé hospitalizaci uživatele nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Klient má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu - případě zásahu RZP je možné podat alespoň základní informace. Pečovatelská služba je poskytována v prodlouženém provozu a pečovatelky se u klientů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem. Úkony, které si sám klient zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí Smlouvy a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány. Přechodné změny rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č.I. Smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na dobu delší než je 14 kalendářních dnů. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. zhoršení zdravotního stavu. Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které klient nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností a nemá možnost si danou činnost zabezpečit vlastními silami.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

Pokud uživatel úkony ve stanoveném rozsahu neodebere a nebudou v dostatečném předstihu odhlášeny, budou mu naúčtovány požadované úkony v minimálním rozsahu v částce 15 Kč. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že klient neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody (např. hospitalizace). Toto se však nevztahuje na cenu oběda, kterou je klient povinen uhradit vždy.

V souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany klienta nebo poskytovatele z důvodů, uvedených ve smlouvě.. **Pokud po dobu 3 měsíců nejsou využívány žádné služby, smlouva bez dalšího upozornění pozbývá platnosti. Výjimkou je pouze hospitalizace.** Dobu 3 měsíců lze aplikovat i u klientů, kteří požádají o ukončení služby. Pokud své rozhodnutí do této doby přehodnotí, je služba znovu poskytována na základě původní smlouvy, s případnou změnou individuálního plánu.

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předchozí měsíc. Obědy jsou hrazeny zpětně vždy podle skutečně odebraného počtu obědů. **Na každý den smluvně vybraný a určený klientem náleží jeden oběd.**

Úhrady zpracovává vrchní pečovatelka podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u klienta. Klientovi je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Klient stvrdí souhlas s vyúčtováním svým podpisem. Úhrada se hradí způsobem, který si klient zvolil a je uveden ve Smlouvě.

Klíčový pracovník s klientem projednává individuální provádění nasmlouvaných činností, které si klient sám nemůže zajistit a jsou pro něj důležité s ohledem na jeho životná styl a potřeby. Způsob poskytování jednotlivých činností pečovatelské služby slouží k naplňování potřeb jednotlivého klienta. Rozsah nasmlouvaných činností s klientem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován.

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

Účinnost Vnitřních pravidel je stanovena od 1. 9. 2021.

Mgr. Monika Čermáková
ředitelka