



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA LETOVICE

příspěvková organizace

Centrum sociálních služeb města Letovice,
příspěvková organizace
J. Haška 12, 679 61 Letovice
Tel.: 516 481 200
e-mail.: info@cssletovice.cz

www.cssletovice.cz

PŘÍRUČKA PRO UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- **ÚVODNÍ USTANOVENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**
- **METODIKA ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**
- **PRAVIDLA A PODMÍNKY**
- **JAK SE CHOVAT V MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH**

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

je sociální služba poskytovaná ve vymezeném čase terénní formou v domácnostech uživatelů žijících ve městě Letovice, jeho místních částech a dalších obcích ORP Boskovice, ambulantní formou v rámci pracoviště pečovatelské služby v sídle poskytovatele, a to vše s ohledem na momentální kapacitu služby.

Služba je poskytována v souladu s ustanovením § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Sídlo a zázemí pečovatelské služby se nachází na adrese Letovice, J. Haška 1082/12. Služba je zařazena v základní síti sociálních služeb Jihomoravského kraje a její uživatelé ji mohou využívat denně v provozní době od 7:00 do 20:00 hodin.

Posláním pečovatelské služby je zajistit pomoc seniorům, osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního stavu, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Cílovou skupinu pečovatelské služby tvoří

- osoby se zdravotním postižením
- osoby s chronickým onemocněním
- senioři
- rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby,

a to bez ohledu na věk žadatele. **Zásadní pro poskytování pečovatelské služby je nepříznivá sociální situace žadatele.**

Poskytování pečovatelské služby lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele (např. zdravotní ošetrovatelské péče apod.).

Cílem pečovatelské služby je uživatel, který zůstává co nejdéle ve svém domácím prostředí, má možnost zachovávat v maximální možné míře svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti, udržuje a uplatňuje sociální vztahy a kontakty se společenským prostředím a má vytvořeny **podmínky pro seberealizaci**, s ohledem na svůj zdravotní stav a soběstačnost **uplatňuje vlastní vůli** (rozhodování, aktivní spoluúčast při přijímání jednotlivých úkonů pečovatelské služby, využívá svých zachovaných tělesných a duševních schopností).

Naším cílem je poskytovat pečovatelskou službu tak, aby se stala nenarušující a přirozenou součástí života výše uvedených osob s podporou rodiny, případně dalších návazných služeb v souladu s lidskými právy a zachováním lidské důstojnosti.

Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy a je poskytována za úhradu (vyjma zákonem stanovených výjimek).

Součástí poskytování sociální služby je **individuální plánování** – proces, ve kterém jsou zkoumány potřeby uživatele služby a je naplánováno, jak se bude pečovatelská služba podílet na jejich naplnění. Plánování sociální služby a jednotlivých nasmlouvaných úkonů má vést k řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Čas strávený individuálním plánováním uživatel neplatí, nicméně je součástí poskytování sociální služby a patří k povinnostem poskytovatele.

PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ POMOCI V DOMÁCNOSTECH UŽIVATELŮ:

- dbáme na zachování lidské důstojnosti,
- nenahrazujeme běžně dostupné zdroje,
- vycházíme z konkrétních potřeb jednotlivých uživatelů,
- jednotlivé úkony, četnost a časové rozložení pomoci zajištěné pečovatelskou službou jsou součástí individuálního plánu uživatele služby,
- zachováváme zvyklosti uživatelů, nesnažíme se měnit zvyky, nevykonáváme úkony za uživatele, pokud je zvládne, podporujeme v soběstačnosti,
- spolupracujeme s rodinou a přirozeným sociálním prostředím uživatele.

ZÁSADNÍ PRO KONTAKT S UŽIVATELEM JE NÁSLEDUJÍCÍ:

- zaměstnanci PS jsou vzdělaní profesionálové, pečovatelky nejsou služky ani uklízečky,
- nenahrazují běžné sociální kontakty (stále dbáme na profesionální odstup),
- pomoc zajišťuje PS v běžných věcech (nepečujeme o členy rodiny nebo neprovádíme úklid celého rodinného domu),
- při své práci dodržujeme mlčenlivost,
- máme právo na důstojné prostředí pro poskytování služby,
- pečovatelská služba není lékařská péče (to neznamená, že nemůžeme zprostředkovat kontakty nebo zajistit další odbornou péči).

Uživatelé pečovatelské služby a osoby podílející se na zajišťování pomoci uživatelům mají právo na **bezplatné ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**. To zajišťuje zejména sociální pracovník nebo vedoucí PS. S uživatelem projednávají jeho nepříznivou sociální situaci a hledají možnosti pro její řešení. Pečovatelky podávají základní informace o službě v rámci svých pracovních činností.

METODIKA JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ

PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

DLE SAZEBNÍKU ÚKONŮ:

a) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

a1. POMOC A PODPORA PŘI PODÁVÁNÍ JÍDLA A PITÍ

představuje zajištění pomoci u těch uživatelů, kteří samostatně nezvládnou přijímat stravu a nápoje.



Zaměstnanec si vždy před tímto úkonem umyje ruce. Uživatele posadíme, vypodložíme, pomůžeme zaujmout pohodlnou polohu tak, aby bylo možno přijímat stravu. Pod bradu dáme ubrousek nebo jinou ochranu, aby nedošlo k potřísnění oděvu. Jídlo zaměstnanec upraví tak, aby byla pro uživatele konzumace snadná (rozkrájí, rozmačká, rozmixuje, dle aktuální potřeby uživatele). Při podávání stravy dbáme na to, aby měl uživatel dostatek času na rozmělnění jídla v ústech a spolknutí. Během jídla a po jídle podáváme pití. Pokud je to třeba, při pití podepřeme hlavu, přidržíme nápoj u úst. Po jídle uživatele očistíme (omyjeme ruce, obličej), uložíme do požadované polohy, uklidíme a umyjeme nádobí. Pokud by došlo ke znečištění oděvu, musí být převlečen. Dbáme na čistotu a hygienu u uživatele i pečovatelky.

a2. POMOC PŘI OBLÉKÁNÍ A SVLÉKÁNÍ

je zajištěna uživatelům, kterým tento samostatný úkon činí potíže. Pečovatelka v bytě uživatele zachovává důstojnost a dbá na intimitu. Pokud je možnost nahlížení do oken nebo podobně, je zajištěna intimita (zatažení žaluzií, závěsů apod.).



Uživateli oblékáme prádlo na základě předchozí domluvy. Dle schopností si prádlo uživatel připraví sám, případně připraví pečovatelka dle pokynů uživatele. Uživatel zaujme vhodnou polohu (dle aktuálního stavu na židli/lůžku), začínáme spodním prádlem, poté vrchními částmi oblečení a poté spodními. Zakončujeme obutím. S uživatelem se domlouváme na oděvech s ohledem na denní dobu a venkovní teplotu. Dbáme, aby při převlékání nebyla uživateli zima (zabráníme průvanu, zbytečně úkony neprotahujeme). Klienta při oblékání motivujeme ke spolupráci.

Při tomto úkonu mohou být používány různé pomůcky: břišní pás, protetické pomůcky, bandáže, navlékání elastických punčoch apod.

a3. POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI, SAMOSTATNÉM POHYBU VE VNITŘNÍM PROSTORU

Provádíme u uživatelů, jejichž stav tuto podporu vyžaduje. Může se jednat o osoby s demencí, osoby se zrakovým či jiným postižením, která znemožňují orientaci či samostatný pohyb v domácnosti.

Tuto pomoc zajišťuje pečovatelka na základě aktuální dohody s uživatelem a dle jeho individuálních potřeb.



a4. POMOC PŘI PŘESUNU NA LŮŽKO NEBO VOZÍK

je zajišťována u těch uživatelů, kdy hrozí pád nebo jsou jejich pohybové schopnosti omezeny.

Vždy dle aktuálního stavu uživatele postupuje pečovatelka sama, nebo s druhým zaměstnancem (pokud je tento úkon prováděn ve dvou osobách, čas za účelem úhrady je účtován pouze jednou).

Před samotným přesunem je vždy nutné zkontrolovat vozík, že je zajištěn před pohybem (zabrzděn).

U spolupracujících či částečně spolupracujících uživatelů pečovatelka dopomáhá

– pomůže posadit se na lůžku, nasadí obuv, pomůže uživateli do stoje (za pomoci chodítka, případně obejmutím a poskytnutím opory) a přidrží při přesunu na vozík, uživatel položí nohy na podnožky, případně pomůže pečovatelka,

- u uživatelů, kteří zvládnou stoj sami, pouze asistuje, uživatel se postaví, pootočí, pečovatelka za něj přijede s vozíkem, jistí při dosedání, případně pomůže položit nohy na podnožky.

U uživatelů, kteří mají výrazně omezenou pohyblivost, nebo se pohybují jen částečně, je vždy nutná přítomnost dvou pečovatelek. Jedna uživatele podpírá, aby nedošlo k pádu, druhá jej polohuje, aby byl možný přesun. Nejprve uživatele posadí na lůžku s nohama dolů. Pak dle váhových dispozic (lehčí váha uživatele) jedna pečovatelka uživatele přesouvá



(pečovatelka sedícího uživatele obejmě kolem hrudníku pod jeho pažemi a naučeným pohybem klienta postaví/nadzvedne, úkrokem a mírným pootočením jej posadí na vozík) a druhá jistí vozík. U uživatelů těžších je třeba zajistit vozík a přesun zajistí obě pečovatelky současně (jedna uživatele obejmě pod jeho pažemi, druhá pod stehny a společně jej nadzdvihnou a přesunou na vozík, tam upraví jeho polohu, postaví nohy na podnožky.

Při přesunech lze využívat kluzné přesouvací podložky či další pomůcky, které mají pečovatelky k dispozici ve služebních vozidlech nebo v zázemí PS.

b) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

b1. POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

Termín pro provádění osobní hygieny je s uživatelem vždy domluven předem. Provádí se zejména v domácnostech uživatelů v jejich koupelně, případně na lůžku. Uživatelé mají možnost využít provedení koupele ve středisku osobní hygieny (SOH), které se nachází v suterénu budovy DPS a je bezbariérové. K dispozici je vanový zvedák.



Při provádění úkonů hygieny vždy používáme jednorázové rukavice. Způsob provádění hygieny se také řídí aktuálním zdravotním stavem.

Prostředky na hygienu používá uživatel vlastní (šampon, sprchový gel, tělové mléko a další pomůcky), hřebeny, ručníky atd.

Základní hygiena – ranní, denní, večerní

Probíhá dle možností a schopností uživatele. Pečovatelka dopomáhá, podporuje uživatele v zachování jeho schopností, v případě uživatelů s poruchou hybnosti provádí tuto hygienu na lůžku. Základní hygiena zahrnuje zejména mytí obličeje, rukou, čištění zubů, zubních protéz, česání, celkovou úpravu vzhledu.

U uživatelů s inkontinencí je součástí denní hygieny i výměna inkontinenčních pomůcek (plen, kalhotek, vložek), pomoc při vykonání potřeby a provedení očisty intimních částí, nasazení čisté inkontinenční pomůcky.

U uživatelů, kteří využívají toaletní křeslo, je toto vyneseno v dohodnutou dobu, očištěno, vydesinfikováno. Připraveno k dalšímu použití.

Celková hygiena je prováděna dle schopností a možností uživatele, to buď v jeho domácnosti (vana, sprcha, lůžko), nebo v SOH.

Hygiena na lůžku probíhá zejména u uživatelů, kteří nemohou lůžko opustit. Před prováděním hygieny zavřeme okna a dveře, aby nebyl průvan a uživateli nebyla zima, také z důvodu zachování intimity. Připravíme potřebné pomůcky, aby bylo vše po ruce (mycí prostředky, masti, ručníky atd.).

Uživatele svlečeme, nejprve horní části těla, omýváme žínkou nejprve obličej, ten utřeme, pak krk, ramena, paže, hrudník, břicho, záda. Důkladně osušíme, případně promažeme, pokud si to uživatel přeje, nebo je mast předepsána lékařem. Pak postupujeme na spodní části těla – svlečeme, sundáme použitou inkontinenční pomůcku, provedeme hygienu, osušíme, ošetříme oblast kůže pod inkontinenční pomůckou, nasadíme čistou inkontinenční pomůcku a oblečeme.

U provádění hygieny na lůžku pro špatnou pohyblivost uživatele, nebo jeho tělesnou hmotnost, jsou vždy přítomny dvě pečovatelky (může být i ve spolupráci s rodinným příslušníkem či další pečující osobou).

Důležité je dbát na to, aby se uživatel necítil nepříjemně, byla zachována jistota, postupovat pomalu a slovně komentovat, co se bude dít.

Hygiena ve vlastní koupelně uživatele

Pečovatelka postupuje vždy dle schopností a možností uživatele. Před koupelí je připraveno čisté oblečení, mycí pomůcky, ručník atd.

Je připravena vana/sprchový kout. Pro lepší stabilitu a jako prevence proti uklouznutí je vhodné používat protiskluzovou podložku, sprchovací židli nebo sedačku do vany. Pokud uživatel tyto pomůcky nemá, může PS zapůjčit případně zprostředkovat jejich zajištění, aby byla zajištěna stabilita a bezpečnost uživatele při provádění hygieny.

Úkony hygieny jsou odvislé od toho, jak je klient soběstačný. V některých případech je pečovatelka přítomna pro pocit bezpečí, pro přesun a zabránění např. pádu či jiné nepředvídatelné události.

V dalších případech pečovatelka pomáhá s mytím těch částí, kam si uživatel sám nedosáhne, nedokáže umýt (např. záda, nohy, chodidla, vlasy). Pečovatelka se na hygieně podílí aktivně, slovně se domlouvá s uživatelem na jednotlivých krocích.

Péče o vousy

Pokud uživatel nezvládne holení samostatně, zabezpečí to pečovatelka. Uživatel má k holení své vlastní prostředky, buď je používána žiletka nebo holicí strojek, dle zvyklostí uživatele. Po provedení úkonu je pokožka omyta, očištěna a namazána balzámem po holení. Prostředky na holení uklizeny, případně vydesinfikovány.

Po skončení hygieny, osušení těla, případném promazání a oblečení do čistých oděvů je dbáno na zajištění doprovodu, vysušení ploch v koupelně a bezpečné prostředí.

Celková koupel ve středisku osobní hygieny v budově DPS

K provedení tohoto úkonu je využívána elektricky polohovatelná vana se zvedákem, nebo může uživatel využít sprchový kout s pojízdnou sprchovací stoličkou. **Prostory SOH slouží především pro uživatele služby, kteří nemají ve vlastní domácnosti vhodné podmínky pro provádění celkové hygieny.**

Termín pro provedení osobní hygieny v SOH je vždy s uživatelem dojednáán předem. Uživatele do SOH doprovodíme, současně máme s sebou připraveno čisté oblečení a všechny potřeby na mytí a osušení těla (potřeby zde nezůstávají, každý uživatel si je donáší vždy z bytu).

Pomůžeme uživateli vysvléct oblečení, pomocí zvedáku jej přemístíme do vany. Mytí probíhá vždy od hlavy po spodní části těla. Uživatel se podílí a pečovatelka myje jen ty části, které sám uživatel nezvládne. Postupuje se individuálně dle schopností uživatele.

Po provedení hygieny, osušení a oblečení je uživatel doprovázen zpět do svého bytu.

Vždy po provedení hygieny v SOH jsou tyto prostory desinfikovány a očištěny. Je zde dodržována důsledná hygiena, aby byl prostor pro každého uživatele před prováděním koupele bezpečný a čistý.

b2. POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O VLASY a NEHTY

Pomoc při péči o vlasy

Uživatel služby může požádat pouze o **mytí vlasů**, pokud to sám nezvládne. Mytí může probíhat u něj v koupelně, lze také využít prostory SOH, kde je k dispozici mísa na mytí vlasů. Uživatelé používají vlastní prostředky na mytí vlasů a úpravu, ručník, vlastní hřeben, případně fén. Pečovatelka může zajistit natočení vlasů, celkovou úpravu. Pokud si přeje uživatel stříhání vlasů, je zprostředkována návštěva kadeřníka externě.

Pomoc při péči o nehty

Základní péči o nehty na rukou i nohou může pečovatelka uživateli zabezpečit v jeho bytě. Provádí se běžné ostříhání nehtů, bez větších zásahů.

Pokud si to uživatel přeje, může pečovatelka provést péči o nehty na nohou v SOH, kde jsou k tomu připravené pomůcky (vanička na koupel nohou, podnožka). Pečovatelka ošetří nehty na nohou, může opílovat kůži na patách a chodidla namazat vlastními prostředky uživatele. Pomůcky, které jsou k ošetření používány, jsou pravidelně dezinfikovány.

Uživateli také může být zprostředkována návštěva pedikérky u něj v domácnosti nebo může být zajištěn doprovod/doprava k pedikérce externí.

b3. POMOC PŘI POUŽITÍ WC

Uživatelé bez poruchy pohyblivosti využívají k vyprázdnění toaletu v bytě, případně na jiném místě (dle aktuálního pobytu). Toaletu lze dle potřeb uživatele dovybavit nástavcem na WC nebo madly, aby se uživateli lépe vstávalo. Pokud je třeba, pečovatelka uživatele doprovodí na WC, pomůže mu svléknout, sundá prádlo/inkontinenční pomůcku, nechá uživatele v soukromí vykonat potřebu a následně pomůže s očistou a oblečením/nasazením inkontinenční pomůcky zpět.



Uživatelé s poruchou pohyblivosti mohou mít u lůžka k využití toaletní křeslo. Pokud je třeba, pečovatelka pomůže uživateli s přesunem na toaletní křeslo, zajistí mu intimní prostor pro vyprázdnění, provede očistu, pomůže obléct/nasadit inkontinenční pomůcku, dle potřeby jej uloží zpět do lůžka či pomůže s přesunem na místo, které si uživatel přeje.

Pokud je uživatel nepohyblivý a nemůže opustit lůžko pro vykonání potřeby, ale nepoužívá inkontinenční pomůcky, je mu zajištěna pomoc s vyprazdňováním pomocí podložní mísy (ženy při močení i vyprazdňování stolice, muži při stolici), nebo močové lahve (muži). V těchto případech pečovatelka použije pomůcky, které jsou udržovány v čistotě, po vykonání potřeby je obsah vyprázdněn do toalety, pomůcka vyčištěna a vydesinfikována. Uživateli pomůže pečovatelka s hygienickou očistou, případně namazáním intimních partií, umytím rukou.

Při všech úkonech spojených s využíváním WC jsou používány jednorázové rukavice, které má uživatel služby k dispozici ve své domácnosti.

c) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

c2 DOVOZ NEBO DONÁŠKA JÍDLA

Uživatelé pečovatelské služby ve městě Letovice mohou odebírat stravu od několika komerčních dodavatelů. Dietní stravu zajišťuje v našem městě pouze Nemocnice Letovice, která ovšem nezajišťuje dovážku do domácnosti. Proto dovážku zajišťujeme těm uživatelům, kteří potřebují s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit dietní stravování, nebo potřebují další úkony spojené s obědem (mytí jídlonosičů, otevření, servírování atd.).



Objednání stravy si zajišťují uživatelé sami (za pomoci rodiny, blízkých osob), nebo jim může být pomoc zprostředkována pečovatelkou. Toto záleží na individuální domluvě.

Každý uživatel musí mít pro odběr obědů dva jídlonosiče, aby mohlo docházet k jejich plynulé výměně. Někteří uživatelé mají jídlonosiče vlastní, některým je zařízena **zápůjčka dvou jídlonosičů s termoobalem – fakultativní úkon PS.**

Změny v odhlášení/nahlášení stravy je možné provést v nutném případě den předem (dopoledne). Jinak se řídí úhrady/odhlašování/přihlašování pokyny jednotlivých dodavatelů stravy. Pokud není oběd odhlášen, je uživatel povinen cenu stravy uhradit.

Dovoz – je zajišťován uživatelům v jejich domácnostech ve městě Letovice po vyhodnocení nepříznivé sociální situace a tam, kde komerční dodavatel nezajišťuje vlastní dovážku.

Donáška probíhá v rámci DPS na adrese Letovice, J. Haška 12 – komerční dodavatelé obědů objednanou stravu dováží na určené svozové místo, ale neroznáší po jednotlivých domácnostech uživatelů. Z tohoto důvodu jsou jídlonosiče uživatelům v těch případech, kdy si je sami nezvládnou, donášeny do bytu ze svozového místa. Domlouvá se s uživateli PS jednotlivě, dle jejich schopností a možností.

c3. POMOC PŘI PŘÍPRAVĚ JÍDLA A PITÍ

Tato pomoc představuje úkony, které uživateli usnadňují přípravu jídla a pití. Uživatel konzumuje jídlo samostatně a je mu připravováno z jeho vlastních zdrojů. Jedná se o pomoc při přípravě jídla a pití – uživatel má možnost namazat si sám chleba apod., potraviny jsou mu podány, připraveny k další úpravě.



Tento úkon zahrnuje i umytí nádobí po pomoci s přípravou stravy. Příprava čistého jídlonosiče na další den.

Četnost se odvíjí od individuálních potřeb uživatele a dalších zdrojů pomoci.

c4. PŘÍPRAVA A PODÁNÍ JÍDLA A PITÍ

Touto pomocí se rozumí příprava jídla a pití u osob, které si samy jídlo nepřipraví, jsou schopny jídlo pouze konzumovat.

Pečovatelka dle pokynů uživatele připraví jídlo v jeho domácnosti, z vlastních surovin uživatele, naservíruje, podá ke konzumaci. Pečovatelky nemají prostor vařit teplá jídla, toto v rámci úkonů PS nezajišťujeme.

Tento úkon se domlouvá individuálně, dle potřeb uživatele a jeho dalších zdrojů pomoci, případně zapojením komerčních služeb (vývažovny, dovážka stravy do domácnosti).

Tento úkon může obsahovat:

Snídaně – např. namazání pečiva, uvaření čaje/kávy, naservírování na talíř k jídelnímu stolu, lůžku.

Oběd – ohřátí, servírování, otevření jídlonosiče, předání na talíř, rozdělení na polovinu (druhou polovinu si často uživatelé nechávají na večeři).

Svačina či večeře – pokrm, který si sám uživatel určí, co kdy bude jíst a jak si to přeje připravit/servírovat.

Tento úkon zahrnuje i umytí nádobí po přípravě stravy. Příprava čistého jídlonosiče na další den.

d) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

d1. BĚŽNÝ ÚKLID A ÚDRŽBA DOMÁCNOSTI

Úklid probíhá v dohodnutém čase s uživatelem služby. K úklidu jsou využívány jeho vlastní čisticí prostředky, v případě DPS může být použit vysavač organizace.

Běžný úklid zahrnuje úklid prostor, které uživatel obývá. Jedná se o vysávání, mytí podlah, utírání prachu na běžně dostupných místech, mytí nádobí, zalévání květin, převlečení lůžkovin, mytí toalety a koupelny, vynesení odpadků, úklid nákupu či vypraného prádla.



Běžný úklid netrvá déle jak 1 hodinu. Při úklidu je uživatel vždy přítomen v bytě s pečovatelkou, má tak možnost sledovat rozsah a kvalitu úklidu.

V domě s pečovatelskou službou je zajišťován úklid společných prostor komerční firmou, platba za tuto službu je součástí nájemného, které obyvatelé hradí městu Letovice.

d2. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ VELKÉHO ÚKLIDU DOMÁCNOSTI, např. sezonního úklidu, úklidu po malování

Velký úklid je prováděn u uživatelů v jejich domácnostech. Jedná se o úklid, který není běžný. Na konkrétním rozsahu se domlouvá pečovatelka s uživatelem. Jde o činnosti, které se neprovádějí v rámci běžného úklidu – mytí nábytku, kuchyňské linky, dveří, komplexní úklid koupelny, obkladů, úklid po malování v bytě, sezónní mytí oken atd.

Mytí oken je prováděno pouze tam, kde lze dosáhnout ze země. Pečovatelka nesmí např. vstupovat na parapet okna či provádět jiné nebezpečné úkony. Pro věšení záclon je třeba schůdek nebo pevná židle a zavřené okno. V opačném případě úkony nelze provést z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce pečovatelek.

Pro tento úkon jsou opět využívány vlastní čisticí prostředky uživatele.

Tento úkon je zajišťován v případech, že má PS kapacitu (časovou i personální), přednostně jsou prováděny úkony péče o osobu. Na úkonu je třeba se dohodnout minimálně týden předem.



d3. DONÁŠKA VODY

Tento úkon poskytujeme pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody, nebo když nemá uživatel ve vlastní domácnosti zdroj vody (vodovod). Pro zajištění tohoto úkonu se používají čisté nádoby uživatele o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg a nutností je dostupnost zdroje pitné vody. Uživateli je doneseno jen nezbytné množství vody na pokrytí potřeb vaření, umytí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

d4. TOPENÍ V KAMNECH VČETNĚ DONÁŠKY A PŘÍPASY TOPIVA, ÚDRŽBA TOPNÝCH ZAŘÍZENÍ

Tento úkon je využíván velmi zřídka. Je prováděn u uživatelů, kteří žijí osaměle, nemají jiné blízké osoby a nelze jim topení zajistit jiným způsobem.

Úkon představuje donesení topiva ke kamnům, zatopení, přiložení, udržování tepelného komfortu – s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele. Pečovatelky nesekají dřevo ani neskládají uhlí. Před používáním musejí být rádně poučeny o funkci topidla (jak jej používat).

Topivo musí sám (na vlastní náklady) uživatel zajistit (objednat, zaplatit, uskladnit).

Údržbou topných zařízení se myslí běžná údržba kamen, ne opravářské či jiné údržbářské práce.

Konkrétní podmínky jsou s uživatelem sjednány v IP. Také je s ohledem na skutečnost, že PS nefunguje nepřetržitě, hledáno např. jiné bydlení či jiný způsob zajištění topení (jednání na obci, hledání vnějších zdrojů).

d5,6. BĚŽNÉ NÁKUPY A POCHŮZKY, VELKÝ NÁKUP

Pro nákupy a pochůzky pro uživatele má PS zpracován samostatný pracovní postup zohledňující i manipulaci s financemi uživatele a způsobem účtování.

S každým uživatelem je dohodnut konkrétní čas a rozsah nákupu. Nákupy jsou prováděny dle aktuálních možností služby (s ohledem na další sjednané úkony, zejména péči o uživatele).



Běžná praxe PS je taková, že pečovatelka shromáždí od více uživatelů požadavky na nákupy a ty pak hromadně v jednom čase vyřídí. Jelikož v rámci města funguje několik

obchodů a prodejen, uživatelé si mohou nechat zajistit nákup v konkrétní prodejně. Pro účtování pak platí pravidlo, že **náкуп v jedné prodejně je dotován časovým rozsahem 15 minut**, což zahrnuje sepsání požadavků, převzetí hotovosti, doprava do obchodu a nakoupení potřebných věcí, donáška zpět do domácnosti uživatele. Je zohledněno, že většinou provádíme nákupy více osobám společně. Pokud si uživatel přeje nakoupit ve více prodejnách, čas se násobí (přejezdy mezi prodejny, vyřízení požadavků, donáška nákupu do domácnosti uživatele).

d8, 9 PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA

Pokud probíhá praní prádla v bytě uživatele, v jeho vlastní pračce, čas strávený tímto úkonem je účtován do běžného úklidu (naplnění pračky, vyndání prádla, pověšení, sundání a žehlení, příp. skládání, uložení prádla do skříně).

Uživatelé PS mohou také využít k praní a žehlení prádla prádelnu CSSML. Prádelna je vybavena moderními velkoobjemovými pračkami, sušičkami prádla, mandlem. Používají se zde profesionální prací a čisticí prostředky.

Pokud využívá uživatel praní prádla v prádelně CSSML, pečovatelka po dohodě s uživatelem vyzvedne špinavé prádlo v jeho domácnosti. Prádlo s popisem předá v prádelně, kde je prádlo zváženo a množství kg je zapsáno. Po vyprání, usušení, vyžehlení a složení vyzvedne pečovatelka prádlo v prádelně zpět a předá uživateli, případně uloží do skříně (dle schopností a možností konkrétního uživatele).

V záznamech poskytnuté péče u jednotlivých uživatelů je v tomto případě zaznamenáno množství v kg, kolik prádla se vypralo a vyžehlilo. Uživatel čisté prádlo předané od pečovatelky vždy překontroluje. Termín pro vyřízení jednotlivých požadavků prostřednictvím prádelny CSSML je maximálně do týdne.



e) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

představuje

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět v případě rodin, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci,
- doprovázení dospělých do školy, školských zařízení, zaměstnání, k lékaři, do institucí (banka, úřad, pošta) a zpět.

Tento úkon je prováděn dle předchozí domluvy a časových a personálních možností PS. Probíhá vždy v předem sjednaném termínu. Pečovatelka přijde do bytu uživatele, pokud je to třeba, pomůže mu se např. obléct, doprovodí ho na požadované místo a zpět. Obdobně probíhá i pomoc v případě dětí.

Při návštěvě lékaře pečovatelka postupuje v souladu s přáním uživatele. Buď uživatele doprovodí do čekárny u lékaře, uživatele ohlásí a společně s ním čeká na vyšetření, které uživatel absolvuje sám. Nebo po předchozí domluvě jde s uživatelem do ordinace lékaře a je přítomna vyšetření – pouze s výslovným souhlasem uživatele, na jeho přání. Pokud jsou uživateli předepsány léky, nebo je třeba další vyšetření, pečovatelka léky na přání uživatele vyzvedne, může zajistit objednání na další vyšetření atd.

f) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

f1. POMOC PŘI KOMUNIKACI VEDOUCÍ K UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ

Uživatelé mají možnost využít pomoc PS při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli uplatnit svá práva a oprávněné zájmy.

Konkrétně se může jednat o zajištění informovanosti uživatelů, o jejich podporu při vyřizování žádostí, pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, podkladů, dopisů, tiskopisů, asistenci při telefonické či elektronické komunikaci s úřady či jinými institucemi, případně další související úkony.

Cílem tohoto úkonu je posílení samostatnosti uživatelů a jejich schopnosti hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního nebo odborného poradenství.



f2. POMOC PŘI VYŘIZOVÁNÍ BĚŽNÝCH ZÁLEŽITOSTÍ

Tato pomoc zahrnuje úkony spojené s vyřizováním běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu při udržování soběstačnosti a kvality života.

Jedná se zejména o poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě.

Pomoc může zahrnovat – vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, pedikérka, kadeřnice apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo podpora při osobní, telefonické či elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami či blízkými osobami.



g) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

g1. DOHLED, ABY OSOBA ZÁVISLÁ NA POMOCI NEZPŮSOBILA OHROŽENÍ SOBĚ ANI SVĚMU OKOLÍ

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost uživatele služby, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře při každodenních aktivitách a poskytnout mu pocit jistoty a stability.

Tento úkon představuje přítomnost pečovatelky v domácnosti uživatele, při které dojde ke kontrole stavu uživatele a jeho domácnosti, případně zajištění aktuálních potřeb.

V rámci tohoto úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků, případně asistence při změření tlaku/krevního cukru vlastními přístroji uživatele (odečtení hodnoty, zapsání atd.). Léky si připravuje/dávkuje uživatel sám, případně za pomoci rodiny či zdravotní ošetrovatelské služby. Pečovatelka pouze připomene čas užití léků, může pomoci otevřít lékovku, případně léky rozmělnit, podat tekutiny na zapití. V případě měření krevního tlaku/cukru v krvi jsou používány pomůcky uživatele. Pečovatelka může pomoci odečíst a

zapsat hodnoty na tlakoměru/glukometru. V případě, že má uživatel močový katetr se sběrným sáčkem, může pečovatelka sběrný sáček vyprázdnit, případně vyměnit.

Zaměstnanci pečovatelské služby nemohou provádět zdravotnické úkony, připravovat léky nebo další ošetrovatelské činnosti. V tomto směru spolupracují s ošetřujícím lékařem, případně domácí ošetrovatelskou službou.

Pro podporu setrvání v přirozeném prostředí uživatele mohou být vykonávány činnosti, které mu pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, které dosud vykonával a jsou pro jeho život důležité.

Dohled může být zajištěn i mimo bydliště uživatele jako součást doprovodu na procházku.

Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat o přítomnost zaměstnance v rozsahu více hodin, pokud je to nezbytné pro zajištění bezpečí uživatele a podporu jeho samostatnosti.

FAKULTATIVNÍ ÚKONY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. UŽÍVÁNÍ NEREZOVÉHO JÍDLONOSIČE S PLASTOVÝM TERMOBALEM

Uživatelé mohou využít pro zajištění stravování zápůjčku nerezových jídlonosičů. Jídlonosiče jsou v majetku CSSML a uživatelé je mají zapůjčené, aby jim bylo jídlo pravidelně dodáváno v hygienicky nezávadných nádobách, které udrží oběd teplý. Volba jídlonosiče je na samotném uživateli, pouze nabízíme možnost, pokud nevlastní svůj.

Jelikož dochází k výměně vždy plný jídlonosič – prázdný, jsou zapotřebí minimálně dva ks. Někteří uživatelé využívají jídlonosiče vlastní, pak může být účtován např. 1 ks, nebo naopak využívají dovážku od dvou dodavatelů stravy a jídlonosiče mají zapůjčeny 3.

2. DROBNÉ ÚDRŽBÁŘSKÉ PRÁCE V DOMÁCNOSTI

Požadavky na drobné opravy jsou zapisovány do sešitu na recepci CSSML – zápis informací od uživatelů zprostředkovávají zaměstnanci PS. Zaměstnanec CSSML - domovník dle časových možností zajistí provedení údržbářských prací a do sešitu potvrdí čas, který v domácnosti uživatele při úkonu strávil, zápis podepíše. Jedná se o jednoduché opravy, časově a materiálově nenáročné.

Rozsáhlejší úpravy a opravy v bytech DPS zajišťuje Město Letovice, které je vlastníkem domu s pečovatelskou službou. Požadavky sděluje buď vedoucí PS nebo technický pracovník pověřenému zaměstnanci Města Letovice.

Odborné a rozsáhlé opravy v domácnostech ostatních uživatelů služby nejsme schopni zajistit cestou pečovatelské služby (zaměstnanec CSSML). V rámci poskytování PS můžeme předat kontakty, podpořit při komunikaci a domlouvání termínů oprav atd.

3. DOPRAVA OSOBNÍM AUTOMOBILEM

Pokud se uživatel nezvládne dopravit na požadované místo sám, může dle časových a personálních možností využít pomoc PS. Uživatel si dohodne s pečovatelkou čas a místo, kam si přeje dopravit. Je účtován počet najetých km, které se evidují (zápis do sešitu v zázemí PS) a pak se převedou do programu pro zpracování vyúčtování za konkrétní měsíc.

Fakultativní úkony jsou poskytovány pouze uživatelům, kteří využívají základní úkony pečovatelské služby. Jsou podmíněny nepříznivou sociální situací a nemají nahrazovat běžně dostupné služby. Výše úhrad za fakultativní služby je odvislá od skutečných nákladů na zajištění jednotlivých úkonů.



PRAVIDLA A POKYNY

VYÚČTOVÁNÍ ZA POSKYTOVANOU PEČOVATELSKOU SLUŽBU

- všechny činnosti, které jsou uživateli prováděny, jsou průběžně zaznamenávány pomocí čteček čárových kódů, přímo v domácnostech uživatelů služby – uživatelé mají přímo v bytech seznam čárových kódů pro jednotlivé činnosti dle Sazebníku úkonů
- pečovatelky pomocí čtečky zaznamenávají čas strávený u uživatele
- pro zpracování podkladů ze čteček je vypracován samostatný pracovní postup
- v Sazebníku úkonů pro uživatele sociální služby jsou ceny stanoveny za 1 hodinu, příp. úkon či kg prádla. Pokud poskytování jednotlivých úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, účtována je každá započatá minuta.
- v případě vyúčtování jsou ceny stanoveny v závislosti na skutečném čase stráveném jednotlivými činnostmi, čas se zaokrouhluje na celé minuty
- uživatel obdrží vyúčtování za poskytnutou PS vždy zpětně, nejpozději k 15. dni následujícího měsíce v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy o poskytování sociální služby
- za poskytovanou sociální službu lze platit hotově či bankovním převodem (domlouváme se vždy při sjednávání smlouvy, ale lze průběžně po dohodě změnit).
- aktuální právní úprava uvádí, že pokud byly uživateli poskytovány úkony pečovatelské služby v rozsahu větším než 80 hodin měsíčně, výše hodinové sazby za úkony uvedené v písm. a) a b), písm. c) bodech 3 a 4 a písm. d) bodech 1 až 5, písm. e) až g) platného Sazebníku úkonů pro uživatele sociální služby se snižuje na částku 145 Kč za hodinu. Toto ustanovení se použije i v případě, že pečovatelskou službu zajišťují dva různí poskytovatelé sociální služby. Uživatel je v tomto případě povinen doložit, kolik hodin péče mu bylo poskytováno druhým poskytovatelem pomoci.
- Před zahájením poskytování pečovatelské služby jsou uživatelé poučeni, ve kterých případech je PS poskytována zdarma (v souladu s ustanovením § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), nárok na bezplatné poskytování je třeba doložit písemně.

PROSTŘEDÍ A POMŮCKY PRO POSKYTOVÁNÍ PS

Proto, aby mohla být služba poskytována v domácnosti uživatele kvalitně a adekvátně, je třeba, aby uživatel (jeho rodina, blízcí) vytvořil pro poskytování služby vhodné podmínky.

Jedná se především o zajištění **bezpečného prostředí** – zabezpečení psa nebo jiného domácího zvířete. Vytvoření prostoru pro odložení věcí pečovatelky. V rámci ochrany zdraví pečovatelek je také **zakázáno po dobu poskytování služby kouřit v jejich přítomnosti**.

Pro bezpečnou manipulaci v závislosti na pohyblivosti uživatelů je nezbytné, aby byly zajištěny **vhodné kompenzační či manipulační pomůcky**.

Zejména se jedná o situace, kdy je uživatel služby s poruchou pohyblivosti – pak je pro poskytování péče o jeho osobu nezbytné mít vhodné lůžko, přístupné ze tří stran, aby byla zajištěna snadná manipulace a nemohlo dojít k poškození zdraví pečovatelek, zejména páteře z důvodu nadměrné fyzické zátěže. Dále polohovací pomůcky, pomůcky pro zajištění přesunu, toaletní křeslo, sedačky do vany apod., dle aktuální situace žadatele. **Bez zajištění vhodných podmínek nemohou být určité úkony poskytovány.**

V rámci zachování zdraví a bezpečí zaměstnanců PS **jsou také uživatelé služby povinni hlásit přítomnost infekčního onemocnění u sebe či členů domácnosti, kde je pomoc poskytována.** V případě infekčního onemocnění jsou vždy dohodnuty individuální podmínky, za kterých je pomoc poskytována. V závažných případech může být pomoc omezena nebo mohou být poskytovány pouze životně nezbytné úkony – blíže zpracováno ve Standardu kvality č. 14 – Nouzové a havarijní situace.

Pro poskytování úkonů v domácnosti uživatelé **na vlastní náklady zajišťují potřebné pomůcky.** Jedná se zejména:

- u zajištění osobní hygieny – mycí potřeby, plastové umyvadlo na mytí, žínku, toaletní papír, protiskluzovou podložku, ručníky, inkontinenční pomůcky, sáčky na znečištěné pleny, bažant, podložní mísa, toaletní křeslo,
- u zajištění chodu domácnosti – čisticí a mycí prostředky na úklid, prací prášek, kbelík, hadr, smeták, prachovka, vysavač, taška/sáček na znečištěné prádlo při odvozu do prádelny CSSML, a další nezbytné potřeby na úklid.

Uživatelé berou na vědomí, že tyto pomůcky podléhají při používání opotřebení, obnovují je a udržují v čistotě. Za případné poškození způsobené užíváním nezodpovídají zaměstnanci PS.

Pokud dojde k hospitalizaci uživatele služby:

- poskytování PS je přerušeno, jeho potřeby jsou zabezpečeny personálem zdravotnického zařízení
- zaměstnanci nevstupují do domácnosti uživatele
- pokud je uživatel sám (nemá žádné blízké či kontaktní osoby) a je to zahrnuto v jeho rizikovém plánu, může PS vstoupit do jeho domácnosti a zabezpečit vyzvednutí nezbytných potřeb (brýle, sluchadlo, zubní protéza atd.) – výjimky vždy po dohodě s uživatelem služby zajišťují vždy dva zaměstnanci PS.

Klíče od domu/bytu

Uživatel, který je špatně pohyblivý a je problematické se dostat k němu do domácnosti, může svěřit zaměstnancům PS klíče od své domácnosti. Klíče jsou předány vždy oproti podpisu a se souhlasem uživatele. Zaměstnanci PS je mohou využívat pouze při poskytování služby a na základě sjednaných individuálních pravidel.

Protokol o předání klíčů od domácnosti uživatele je součástí jeho spisové dokumentace. Zneužití klíčů od domácnosti uživatele by bylo hodnoceno jako hrubé porušení pracovních povinností.



PŮJČOVNA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK

CSSML v rámci své činnosti provozuje půjčovnu kompenzačních a rehabilitačních pomůcek. Nabídka půjčovny je zveřejněna na webových stránkách organizace, o půjčovně jsou informováni zájemci o sociální službu prostřednictvím letáku nebo při osobním rozhovoru.

Pomůcky jsou zapůjčeny na základě Smlouvy o nájmu movitých věcí. Smlouvu podepisuje a vyhotovuje ředitel služby, podklady předává zejména sociální pracovník či vedoucí PS. Pravidla půjčovny a její Ceníky schvaluje Rada města Letovice.

Zápůjčka kompenzační pomůcky se hradí vždy na aktuální měsíc v souladu se Smlouvou do pokladny CSSML, platba je možná také převodem na účet organizace.



PRONÁJEM PROVOZNÍHO POKOJE

V rámci budovy Domu s pečovatelskou službou je zařízen Provozní pokoj. Tento pokoj slouží k ubytování rodinných příslušníků a blízkých osob uživatelů služeb CSSML. Jedná se o dvoulůžkový pokoj umístěný v přízemí budovy DPS. Pokoj je vybavený sociálním zařízením a je zde k dispozici televizor.

Pobyt v tomto pokoji je třeba zamluvit dopředu a nahlásit délku plánovaného pobytu. Za pronájem provozního pokoje se hradí cena s ohledem na počet ubytovaných osob, počet nocí a započítává se poplatek za lůžkoviny a také poplatek z ubytovací kapacity (vybírání se dle platné vyhlášky Města Letovice).

BYDLENÍ V DOMĚ S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU

Dům s pečovatelskou službou je situován na adrese J. Haška 1082/12, Letovice. Na této adrese má zázemí pečovatelská služba a současně je zde v dalších křídlech budovy umístěn domov pro seniory. Byty v domě jsou součástí bytového fondu města Letovice, o jejich přidělení rozhoduje sociálně zdravotní komise města Letovice.

Obyvatelé DPS obývají jednopokojové (35) a dvoupokojové (9) byty, jejichž kapacita je 53 osob. K základnímu zařízení bytů patří kuchyňská linka, elektrický sporák s troubou, vestavěné skříně a telefonní linka. Součástí některých bytů jsou sklepní kóje a mimo 8 bytů jsou všechny vybaveny balkonem.

Obyvatelé DPS mohou navštěvovat ekumenickou místnost a obchůdek, které se nacházejí v přízemí budovy domova pro seniory. Také se mohou účastnit aktivit, které jsou pro uživatele služby domov pro seniory pořádány.

Poskytování pečovatelské služby v DPS se neliší od poskytování služby v jiných lokalitách města Letovice. I zde se jedná o poskytování terénní sociální služby v domácnostech uživatelů a pravidla se vztahují na všechny uživatele služby stejně.



JAK SE CHOVAT V MIMOŘÁDNÝCH, NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH



Zaměstnanci CSSML se mohou v rámci svého výkonu práce setkat se situacemi, které jsou nepředvídané a musí na ně adekvátním způsobem reagovat. Jedná se zejména o situace, při kterých by mohlo dojít k újmě na zdraví či životě uživatelů služby, nebo zaměstnanců organizace; dále situace, při kterých by mohl být ohrožen, zneužit, poškozen, nebo odcizen majetek uživatelů služby nebo poskytovatele. Technické poruchy nebo zásah přírodních živlů.

Zaměstnanci mají jasná pravidla, jak se v nouzových a mimořádných situacích zachovat, jsou pravidelně proškoleni v podávání první pomoci. Službu vždy poskytují tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví jejich nebo uživatelů služby.

Dále pro Vás uvádíme situace, které mohou při poskytování služby nastat, a jaká pravidla jsou pro tyto situace zavedena. Zaměstnanci se v těchto případech musí řídit obecně závaznými předpisy, a především Standardem kvality č. 14, který v organizaci představuje závazný pracovní postup.

Příklady mimořádných situací, které mohou při poskytování pečovatelské služby nastat a způsoby jejich řešení:

- **ohrožení zdraví či života uživatele služby** (zhoršení zdravotního stavu, pád v domácnosti uživatele, nemožnost se spojit s uživatelem v jeho domácnosti, zamčení v domácnosti a další) Jestliže zaměstnanec PS zjistí, že došlo k viditelné změně a zhoršení zdravotního stavu uživatele služby, případně došlo k pádu uživatele, nahlásí tuto skutečnost se souhlasem uživatele ošetřujícímu lékaři.

Zaměstnanec přivolává uživateli služby pomoc bez jeho souhlasu v případě, že uživatel není schopen komunikace, popř. situaci vyhodnotí tak, že by mohlo dojít k ohrožení života uživatele.

V akutních situacích, kdy by mohl být ohrožen život uživatele, zaměstnanec pečovatelské služby sám poskytne první pomoc (všichni zaměstnanci CSSML jsou pravidelně proškoleni) a volá dispečink rychlé záchranné pomoci.

Ve všech takovýchto případech uvědomí vedoucí PS/sociálního pracovníka, kteří následně informují kontaktní osobu.

V případě, že je uživatel služby odvážen do zdravotnického zařízení a není schopen si zabezpečit byt proti vniknutí cizí osoby a není přítomen nikdo z rodiny, přítomný zaměstnanec byt uzamkne. Klíče od bytu jsou předány uživateli, nebo mohou být dány do úschovy k vedoucí PS.

Při odvrácení újmy na zdraví či životě postupuje zaměstnanec tak, aby neohrozil svoje zdraví nebo zdraví jiných osob.

- úmrtí uživatele

V těchto případech kontaktujeme především rychlou záchrannou službu, při nález mrtvého těla jsme povinni volat Policii ČR a o situaci pečovatelka musí vyrozumět vedoucí PS. Pokud máme kontakt na příbuzné nebo blízké osoby uživatele, podáme jim o této skutečnosti informace. V opačném případě, pokud uživatel příbuzné neměl, o jeho úmrtí informujeme Městský úřad Letovice.

- problematické chování uživatele služby

Všichni uživatelé jsou při podpisu poučeni, že pro poskytování služby je nutné bezpečné prostředí. K tomu patří jednak pravidla slušného chování, zamezení situací, ve kterých by mohlo být ohroženo zdraví nebo důstojnost zaměstnance PS. Pokud by docházelo k situacím ohrožujícím bezpečné poskytování služby, jednalo by se o porušení podmínek smlouvy a smlouva by mohla být s uživatelem ukončena. Tyto situace jsou vždy řešeny individuálně.

- péče o uživatele s infekcí

Jak jsme uváděli výše, uživatel má povinnost nahlásit poskytovateli služby skutečnost, že trpí infekčním onemocněním. Jednak z důvodu ochrany zaměstnance PS a také zabránění šíření infekce cestou zaměstnance k jiným uživatelům služby.

V těchto případech postupujeme individuálně, někdy musí být úkony péče omezeny na minimum nebo poskytovány v omezeném rozsahu, tak aby nedošlo k ohrožení zdraví uživatele a současně se zamezilo přenosu infekce.

- úraz zaměstnance

Pokud dojde k úrazu zaměstnance PS, je tento povinen svůj úraz hlásit, s postupem jsou zaměstnanci srozuměni.

Uživatelé služby žádáme, aby volali pomoc (155/112) nebo nás informovali (606 789 328), pokud by došlo v jejich domácnosti k úrazu zaměstnance nebo zhoršení jeho zdravotního stavu a zaměstnanec by nebyl sám schopen přivolat si pomoc, pokud je to v jejich silách.

- ohrožení, zneužití, poškození či odcizení majetku uživatelů

Pokud zaměstnanci PS zjistí při výkonu své práce, že mohlo dojít k ohrožení majetku uživatele služby, může uživateli nabídnout součinnost při řešení jeho situace. Se svolením uživatele může kontaktovat rodinné příslušníky, kontaktní osoby, nebo přímo Policii ČR. Tuto situaci také hlásí zaměstnanci vedoucí PS a domlouvá se další forma spolupráce.

- omezený počet zaměstnanců

Pokud dojde k omezení počtu zaměstnanců PS (zvýšená nemocnost, výskyt infekční choroby, nehoda, havárie, přírodní katastrofa), mohou být omezeny poskytované úkony.

Při omezení provozu PS jsou zajišťovány především úkony péče o osobu, tak aby byly zabezpečeny základní potřeby uživatelů služby (jídlo, hygiena, pohyb). Úkony, které lze omezit z důvodu nedostatečné kapacity zaměstnanců jsou především nákupy, úklid (zejména mimořádný úklid), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

- nemožnost zajistit pomoc uživatelům PS v jejich domácnostech z důvodu přírodních vlivů (vichřice, sněhová kalamita, povodně apod.)

Nepříznivé přírodní jevy mohou způsobit výpadky energií (elektrická energie, plyn/topení, voda). Uživatelé také mohou být ohroženi v situacích, kdy je znemožněn přístup do jejich domácností (zejména při kalamitních stavech na vozovkách – sníh, náledí, spadlý strom.)

Pokud se nemohou zaměstnanci PS dostat k uživateli v jeho domácnosti, řešíme tuto situaci ve spolupráci s Technickými službami města Letovice (např. zpřístupnění pozemních komunikací, zajištění posypu) a záchrannými složkami (např. Sbor dobrovolných hasičů města Letovice, Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR).

Pokud takováto situace nastane, snažíme se telefonicky uživatele informovat o zpoždění či nemožnosti službu v konkrétní dobu zajistit. V nutných případech se spojujeme s rodinnými příslušníky a dožadujeme součinnost. S uživatelem je domluven náhradní termín provedení úkonů PS. V případě, že nejsme schopni zajistit dovážku stravy do domácnosti, není služba v konkrétní den účtována.

- výpadky energií

Postup pro uživatele žijící v bytech DPS:

zaměstnanec, který závadu zjistí, je povinen tuto skutečnost nahlásit technickému pracovníkovi nebo domovníkovi a ten následně kontaktuje příslušné odborné pracoviště:

- porucha vody: tel. 516 427 245
- porucha plynu: tel. 1239
- porucha výtahu: tel. 800 107 525
- porucha elektřiny: tel. 840 225 577

V případě, že dojde k výpadku energií v době, kdy je poskytována PS, může pečovatelka po dohodě s uživatelem kontaktovat příslušné nouzové linky, případně kontaktujeme rodinné příslušníky a domlouváme součinnost, pokud by hrozila uživateli újma (výpadek topení, havárie vody apod.).

**I přes všechny nástrahy a potíže, které mohou při poskytování pečovatelské služby nastat, je naším cílem především
zabezpečit Vaše potřeby tak, abyste mohli důstojně a
spokojeně žít ve své domácnosti.**