

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Pečovatelská služba Praha 3 (Poskytovatel) zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, za pomoci rodiny, přátel, komunity, ani za pomoci běžně dostupných veřejných zdrojů, např.: restaurace, internetové obchody, úklidové služby aj. (tzn. lidé nacházející se v nepříznivé sociální situaci). Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti pro to, aby klient mohl veřejné a komerční služby využívat (např. obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).
- S každým klientem je dle zákona o sociálních službách uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociální služby.

II. PROVOZNÍ DOBA

Časový rozvrh zajišťování péče:

- Pečovatelská služba: pondělí – neděle 7:30 – 20:00 hodin
- Středisko osobní hygieny (Roháčova 26): pondělí – pátek 7:30 – 16:00 hodin
- Středisko osobní hygieny (Krásova 4): pondělí – pátek 7:30 – 16:00 hodin

III. ROZSAH A PRŮBĚH POSKYTOVANÉ PÉČE – HARMONOGRAM PÉČE

1. Sociální pracovník s klientem domlouvá dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob provádění úkonů. Nasmlouvané úkony včetně frekvence jsou součástí Smlouvy. Sjednaný způsob jejich provedení je podrobně rozpracován v tzv. individuálním plánu.
2. Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána.
3. Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Sociální pracovník provede jednání s klientem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.
4. Pečovatelská služba podporuje klienta v jeho samostatnosti, nenahrazuje jeho schopnosti a dovednosti ani běžně dostupné veřejné zdroje.
5. K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel čtečky čárových kódů. Čárové kódy jednotlivých úkonů jsou uloženy v domácnosti klienta. V případě úkonů vykonávaných mimo domácnost klienta pečovatelé načítají kódy úkonů, které mají u sebe.

Výkaz o poskytnuté pečovatelské službě je na konci měsíce předáván klientovi. Na vyžádání je klientovi předán podrobný rozpis poskytnuté péče za dané období.

6. Pečovatelskou službu není možné poskytnout v domácnosti bez přítomnosti klienta.
7. Pracovníci pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Pečovatelské služby Prahy 3. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u sociálních pracovníků pečovatelské služby.
8. Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.
9. Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas, je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace.
10. Sociální pracovník provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření, poskytuje základní sociální poradenství.
11. Chce-li klient odmítnout nasmlouváný úkon, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den předem do 15:30 hodin (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Klient může zrušit službu osobně u svého pečovatele nebo telefonicky u sociálního pracovníka. Obědy se ruší u referenta obědů pečovatelské služby. Nezruší-li tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči, úkon bude zaúčtován. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho hospitalizace.
12. Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče.

IV. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Dále jsou oprávněni informovat o poskytování služby pouze osoby, které klient uvedl. Pro bezpečnou komunikaci je stanoveno heslo, které je předem dohodnuto se všemi zúčastněnými stranami.
2. Sociální pracovník poskytuje klientovi sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.

V. POVINNOSTI KLIENTA

1. Klient je povinen poskytovat nezbytné informace, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby a její nastavení.
2. Klient musí pracovníkovi služby nahlásit infekční či parazitární onemocnění, které by mohlo ohrozit poskytnutí služby.
3. Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka.

4. Pečovatelská služba neposkytuje péči klientovi v prostorách snímaných kamerovým systémem z důvodu ochrany práv klienta i pracovníků. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

VI. ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

1. Pracovník neposkytuje úkony, které klient nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví.
2. Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
3. Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečující pracovníky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
4. Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

VII. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- › Pracovník pomáhá klientovi s přípravou, servírováním či podáním jídla (snídaně, oběd, večeře, svačiny) v domácnosti klienta. Přičemž podporuje klienta v činnostech, které zvládne, včetně výběru stravy atd.
- › Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit klient.
- › Tento úkon znamená rovněž naservírování připraveného jídla např. z jídlonosiče na talíř nebo jeho přihřátí.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny)

3. Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

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

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny (např. osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, celková koupel ve středisku osobní hygieny, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla)

- › Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost.
- › Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně klienta (buničina, mycí pěna, krém, žínky aj.) včetně inkontinenčních pomůcek je klient povinen si zajistit na své náklady.
- › Pokud se provádí výměna plenkových kalhotek či jiných inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých plenkových kalhotek.
- › Pokud je klientovi s infekčním onemocněním po předešlé domluvě se sociálním pracovníkem pečovatelské služby a okresní hygienickou stanicí poskytována péče, pracovník dodržuje přísná hygienická pravidla (použije jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, jednorázové pláště, řádně se převléká, prádlo se pere s desinfekcí). Klient také musí dodržovat hygienická pravidla.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- › Pomoc při základní péči o vlasy a nehty se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

3. Pomoc při použití WC

- › Pomoc při použití WC se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

1. Dovoz nebo donáška jídla

- › Jídlo předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti.
- › Donáška oběda probíhá ve všední dny v čase od 9:30 do 14:00 hodin.
- › Odhlásit oběd nebo objednat oběd na další dny lze dle pravidel příslušného dodavatele.
- › Klient má možnost pronajmout si od PSP3 jídlonosiče.

2. Pomoc při přípravě jídla a pití

3. Příprava a podání jídla a pití

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

- › Pracovník pomůže klientovi s úklidem domácnosti, a to i v případě, že společným úklidem podporuje schopnosti klienta, ať už fyzické či psychické.
- › Úklid se týká pouze prostor, které klient skutečně obývá, tzn., že pečovatel neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.
- › Mycí a úklidové prostředky zajišťuje klient.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

- › Pomoc při zajištění velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu na úklidové firmy.

3. Donáška vody

4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení

5. Běžné nákupy a pochůzky

- › Nákupy provádí pracovník v obchodech nejbližší k místu bydliště klienta.
- › O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pracovník záznamy – v sešitě, který zůstává u klienta a je zajištěn na náklady organizace.
- › Pracovník do sešitu napíše datum, přijatou částku a stvrdí podpisem. Po donesení nákupu pracovník prokáže, popřípadě vlepí účtenku do sešitu a provede vyúčtování. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta.

6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

- › Nákup nad rozsah běžného nákupu, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti – větší množství potravin, velké balení vody, nákup spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti klienta. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 10 kg. V případě těžšího zboží (nad 10 kg) je nutné domluvit nákup autem, a to minimálně týden předem.

7. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3

- › Poskytovatel zajišťuje klientovi praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování).
- › Prací prášky, aviváž zajišťuje při praní v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3 na své náklady, případně použije na přání klienta jeho prací prostředky.

- › Klient kontaktuje sociálního pracovníka a domluví svoz prádla na konkrétní termín, ten zajistí jeho odvoz do prádelny dle kapacitní možnosti pečovatelské služby.
- › Vyprané a vyžehlené prádlo je klientovi vráceno nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne jeho odvozu do prádelny.
- › Klient je povinný přiložit k prádlu také soupis prádla, které posílá do prádelny. Pokud potřebuje s vytvořením soupisu prádla do prádelny pomoc, požádá pracovníka.
- › Z důvodu správného vyúčtování se po vyprání a vyžehlení prádlo váží a to v prádelně pečovatelské služby.
- › Prádlo jednotlivých klientů je práno vždy zvlášť v samostatné pračce.
- › Součástí praní prádla v prádelně jsou drobné opravy prádla jako například přišití knoflíku, ramínka, poutka.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

1. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

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

- › Doba doprovodu je počítána od chvíle, kdy se pečovatel setká s klientem. Pokud pracovník doprovází klienta autem pečovatelské služby, který je řízen řidičem pečovatelské služby, je do doby doprovodu započítán i čas jízdy.
- › V případě požadavku na poskytnutí dopravy, je třeba kontaktovat sociálního pracovníka co nejdříve, nejpozději však 3 dny před požadovaným termínem.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

VIII. POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů, nejsou jediným požadovaným úkonem, a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

1. Zapůjčení jídlonosiče

- › Pečovatelská služba zapůjčuje klientovi dva kusy nerezových jídlonosičů, které jsou nadepsány jeho jménem.

2. Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby

- › Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby je určena pouze klientům Pečovatelské služby Prahy 3, a to pouze v návaznosti na jinou poskytovanou základní činnost

pečovatelské služby. Např. doprava do střediska osobní hygieny, doprava v souvislosti s doprovodem k lékaři, na úřad atd. Doprava je zajištěna autem pečovatelské služby s řidičem.

Úkon se provádí: pondělí – pátek 7:30 – 16:00

3. Kopírování

› Kopírování je určeno pouze pro klienty Pečovatelské služby Prahy 3.

Vybrané standardy kvality sociálních služeb:

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

1. Klient má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena.
2. Klient má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována.
3. Klient má právo podávat stížnosti.
4. Klient má právo na soukromí a nedotknutelnost osoby. Do bytu klienta může pracovník pečovatelské služby vstoupit pouze po předchozí dohodě, s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
5. Klient má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Rozlišení pojmů:

- › **Podnět** – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- › **Přípomínka** – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- › **Stížnost** – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).
- › V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy apod.) bude klientům doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.)

Podávání stížnosti:

- › Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování

stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) – dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Ústní stížnost lze podat:

› **Osobně:**

- v kanceláři sociálních pracovníků a u ředitele organizace

› **Telefonicky:**

- DPS Roháčova 26 na tel. čísle 773 071 396
- DPS Krásova 4 na tel. čísle 773 071 405
- Okrsek Dolní Žižkov na tel. čísle 773 071 404
- Okrsek Horní Žižkov na tel. čísle 777 459 115
- Okrsek Vinohrady na tel. čísle 773 071 397

› **Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:**

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně do výše uvedených kanceláří na adresách Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3 nebo Krásova 1841/4, 130 00 Praha 3
- prostřednictvím pošty na adresu Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3
- e-mailem na adresu: info@psp3.cz
- e-mailem na adresu ředitele organizace: kalova@psp3.cz
- vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v DPS Roháčova 26 a DPS Krásova 4

Termíny vyřizování stížností:

- › Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele **písemně** o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti bude vyřízení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v přízemí budov DPS Roháčova 26 a DPS Krásova 4.

Na koho se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- › Ředitelka Pečovatelské služby Praha 3, Mgr. Emilie Kalová, Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3, e-mail: kalova@psp3.cz, tel.: 222 585 263
- › Úřad městské části Praha 3, Odbor sociálních věcí, Mgr. Vladimír Beran, Seifertova 51, 130 85 Praha 3, e-mail: vladimirb@praha3.cz
- › Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

- › Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- › Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: poradna@helcom.cz
- › Informační linka a linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007
- › Úřad pro ochranu osobních údajů, Pověřenec pro ochranu osobních údajů, Mgr. Marta Mühlhoferová, e-mail: marta.muhlhoferova@uouu.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

1. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu klienta zavolá pečovatel zdravotnickou záchrannou službu.
2. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatel o jeho vůli záznam a informuje sociálního pracovníka.
3. Pokud má klient s pečovatelem domluvenou schůzku a neotevřít, postupuje pečovatel takto:
 - › Sociální pracovník zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
 - › Pokud má pracovník klíč od bytu klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
 - › Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, sociální pracovník kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda o klientovi má informace.
 - › Pokud tato osoba nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě jeho bydliště, požádá pracovník, aby se pokusila klienta zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat službu.
 - › Pokud tato osoba nemá o klientovi informace a nemůže situaci ověřit, pracovník kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasičský sbor k otevření bytu. Pracovník vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

OMEZENÍ VÝKONU NĚKTERÝCH SJEDNANÝCH ÚKONŮ

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu pečovatelská služba prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. V takovém případě pečovatelská služba pozastaví a odloží poskytování úkonů v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Pokud to bude možné, tak sociální pracovník klientovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku personálu nebude provedena, případně dohodne s klientem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.

Vydáno s platností od 1. 1. 2022