

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) blíže popisují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“).

Práva a povinnosti uživatele

- Uživatel je povinen informovat poskytovatele o souběhu obdobných sociálních služeb čerpaných u jiného poskytovatele; tato skutečnost může ovlivnit výši úhrady i plánování služby.
- Uživatel je povinen informovat pracovníky služby o skutečnosti, že je v jeho domácnosti zaveden kamerový systém.
- Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí a vhodné podmínky pro výkon práce pracovníků CHPS – odvětrané prostory bez vnějšího nebezpečí, které přímo ohrožují zdraví a život pracovníka.
- Uživatel je povinen zajistit vhodné pomůcky pro řádný výkon pečovatelské služby např. úklidové prostředky, hygienické prostředky, kompenzační pomůcky (např. polohovací lůžko, zvedák v případě imobility uživatele) a další.
- Jestliže u uživatele bude diagnostikováno infekční onemocnění, bude se cítit nemocný, nebo mu bude nařízena karanténa, má povinnost tyto skutečnosti bezodkladně hlásit pracovníkům CHPS – z důvodu přizpůsobení nastavení služby s odpovídajícími ochrannými prostředky.
- Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o výskytu parazitů v místě, kde je služba poskytována. Výskyt parazitů (např. štěnice, svrab apod.) představuje riziko jejich šíření mezi další uživatele, pracovníky a veřejnost. Poskytovatel odkáže uživatele na příslušné služby, odbornou pomoc. Do doby, než bude zajištěna náprava, může poskytovatel službu upravit, omezit nebo dočasně přerušit.

- Uživatel je povinný respektovat obecně platná pravidla slušného chování, neohrožovat okolí, nevytvářet nepřátelské, ponižující a zdraví ohrožující prostředí (např.: pití alkoholu v množství, které následně naruší průběh služby, vyvolávání hádek, užívání drog v přítomnosti pracovníků, ohrožování zdraví pracovníků nadměrným kouřením a zakouřenou místností apod.,)
- Uživatel nesmí pracovníka jakkoli sexuálně obtěžovat (verbálně, neverbálně ani fyzicky); takové jednání je považováno za hrubé porušení Vnitřních pravidel.
- V případě, že má uživatel domácí zvíře, je povinen ho zabezpečit tak, aby v žádném případě neohrozil pracovníka služby. Napadení domácím zvířetem uživatele vede k vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele.
- Jakékoliv změny, které mohou mít vliv na poskytování péče, je uživatel povinen oznámit poskytovateli co nejdříve, a to osobně, nebo telefonicky. Jedná se zejména o informace o změně adresy poskytované péče uživatele, omezení nebo změna svéprávnosti uživatele, změna zdravotního stavu, který vylučuje poskytování pečovatelské služby apod. Poskytovatel řeší tyto změny individuálně dle možností a kapacity služby.
- V případě, že chce uživatel nebo jeho rodina odhlásit péči, je nutné tuto informaci hlásit telefonicky či prostřednictvím pracovníků CHPS minimálně 1 pracovní den předem. V nepředvídaných případech nejpozději do 8:00 hodin téhož dne. V případě, že péče není zrušena včas a pracovník se k uživateli dostaví, nebo je již na cestě, je naúčtována neodhlášená péče (viz ceník). Odhlášení obědů lze též učinit telefonicky, a to jeden pracovní den dopředu do 8:00 hodin.
- Uživatel má právo podílet se na průběhu služby i na tvorbě individuálního plánu; zároveň je mu zajištěno respektování a ochrana soukromí, osobní integrity, důstojnosti, cti, dobré pověsti a jména.
- Uživatel má právo na ohleduplnou péči, kterou mu poskytují kvalifikovaní pracovníci.
- Uživatel má právo požádat o změnu pracovníka v případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmů. Dle kapacitních možností služby bude jeho žádosti vyhověno.

- Uživatel má na vyžádání možnost přístupu ke všem údajům, které jsou o něm vedeny. Z těchto dokumentů si může pořídit záznam. Jestliže jeho údaje nejsou správné, může požádat o jejich opravu.
- Uživatel má právo na přiměřené riziko (pracovníci kontrolují uživatele pouze v nezbytných případech, uživateli není bráněno v jeho samostatnosti, pracovníci zmenšují rizika, kde je to vhodné a zbytečně tyto nevyhledávají).
- Uživatel má právo kdykoli odmítnout přítomnost studentů SŠ, VOŠ či VŠ, kteří v rámci praxe v Charitní pečovatelské službě (dále jen CHPS) navštěvují jejich domácnost.
- Uživatel má právo na základní sociální poradenství, které je bezplatné. V případě zájmu lze uživateli zprostředkovat duchovní podporu bez ohledu na jeho náboženské vyznání a také zprostředkovat dobrovolníka z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě v Českých Budějovicích.
- Uživatel má právo podat stížnost, podnět, pochvalu či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Podat stížnost, námět, připomínku či pochvalu může sám uživatel, jeho rodinní příslušníci (př. partner, rodina), osoby blízké, zákonní opatrovníci, na základě pověření uživatele také jím zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.) zaměstnanci a další osoby. Při vyřizování stížnosti může uživatele zastupovat i právnická osoba. Podání stížnosti nebude uživateli ani jeho zástupci na újmu.
 - Stížnost, námět, připomínka či pochvala může být podána ústní či písemnou formou nebo osobně (s uvedením jména/podepsané) či anonymně, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
 - Způsob podání stížností: písemná forma (osobně, případně s požadavkem anonymity, e-mailem, poštou či vhozením do schránky stížností), ústní forma (osobně, případně s požadavkem anonymity, telefonicky).
 - Stížnost mohou přijmout všichni pracovníci CHCB, kteří ji dále předají svému přímému nadřízenému. Stížnost vyřizuje vždy (včetně zápisu, jak byla stížnost řešena) vedoucí služby, či vedoucí úseku, na kterou byla stížnost podána, v případě jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího, nebo pověřená osoba. Pokud je stížnost zaměřena na pracovníka služby, stížnost vždy prověřuje/řeší

pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Daný pracovník má právo se ke stížnostem na svou osobu vyjádřit.

- *Schránky stížností, námětů, připomínek a pochval je umístěna v sídle Charity České Budějovice, (Žižkova tř. 309/12, České Budějovice, 2. patro). Stížnost může být podána v přirozeném prostředí uživatele, v kanceláři jednotlivých služeb či na adrese sídla CHCB.*
 - Vyřízení Stížností: Písemně i ústně podaná stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti, zajištění důkazů apod.) lze lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení se neprodleně informuje stěžovatel, písemné vyjádření je předáno stěžovateli osobně nebo prostřednictvím pracovníka, dopisem či elektronickou poštou. Pokud stěžovatel není po uplynutí této doby zastížen, písemné vyjádření se ukládá do Knihy stížností a je o tomto učiněn záznam.
 - V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření předáno formou vyvěšení na nástěnku dané služby, v případě podání stížnosti na Charitu České Budějovice na nástěnce naproti sekretariátu. Na nástěnce bude vyjádření vyvěšeno po dobu 14 pracovních dnů, poté bude sejmuto pracovníkem sekretariátu a založeno dle evidence stížností na sekretariátu.
- Stížnosti vyřizuje vedoucí Pečovatelské služby:
Mobil: +420 731 604 510
E – mail: pecovatelka@cbudejovice.charita.cz
 - Sociální pracovníci PS
Mobil: +420 776 655 452, +420 604 177 867
 - Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, a to ve lhůtě 60 kalendářních dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení, a to k:

- **Řediteli/ředitelce Charity České Budějovice**
Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice,
tel.: +420 733 650 112, e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz
- **Řediteli/ředitelce Diecézní charity České Budějovice**
Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 739 529 373,
reditel@dchcb.charita.cz
- **Zřizovatel – Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice,**
tel.: +420 380 420 311, email: diecezni.biskup@bcb.cz
Stěžovatel má právo podat žádost o přezkum vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Žádost o prověření lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí doby pro její vyřízení:
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: + 420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
Pro uplatnění svých práv stěžovatele se lze obrátit také na:
- **Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 420 542 888,**
e – mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: + 420 257 221 142**
nebo +420773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány dle aktuálního spisového a skartačního řádu. Mohou si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování nabízených služeb, aniž by tím jakýmkoliv způsobem ohrožení či by jim mělo způsobit újmu.

Práva a povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu v rozsahu a způsobem specifikovaným ve Smlouvě o poskytování Charitní pečovatelské služby, jejích přílohách a dle Individuálního plánu uživatele.

- V případě nepřítomnosti uživatele, nesmí pracovníci poskytovatele vstupovat do domácnosti uživatele.
- Všichni pracovníci CHPS jsou povinni se v případě zájmu uživatele prokázat služebním průkazem.
- Zaměstnanci CHPS, dobrovolníci a praktikanti, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým je sociální služba poskytována. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být tyto osoby zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Ochrana osobních údajů se nevztahuje na Nepřekážení trestného činu a Neoznámení trestného činu (§ 367 a § 368 zákona č. 40/2009, trestní zákoník).
- Poskytovatel má povinnost řešit stížnosti, náměty, připomínky a pochvaly. Tyto podněty jsou pro nás výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit a zkvalitnit poskytované služby.
- Poskytovatel má právo v případě nenadálé situace (dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz pracovníka atd.) měnit čas poskytované služby, či pověřeného pracovníka poskytováním této služby. Poskytovatel je povinen o této skutečnosti uživatele informovat.
- V případě bezprostředního ohrožení bezpečí pracovníků či jiných osob (např. při sexuální obtěžování pracovníka) může poskytovatel službu okamžitě ukončit v souladu se Smlouvou.

Poskytování služby

- Četnost a rozsah služeb je sjednána s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb, s ohledem na kapacitní možnosti služby. Tyto údaje jsou zaznamenány ve Smlouvě a Individuálním plánu uživatele.
- S ohledem na charakter služby a způsob organizování a plánování návštěv není možné, aby měl uživatel konkrétního pracovníka.

- V případě, že bude u uživatele během poskytování služby zjištěno, že se jeho zdravotní stav změnil, dojde k přešetření jeho nepříznivé sociální situace sociálním pracovníkem, či vedoucí služby a na základě výsledků přešetření dojde k patřičným změnám v poskytování péče.
- O změnu úkonů ve Smlouvě může uživatel požádat pracovníka, který předá informaci sociální pracovníci. Sociální pracovníce provede přehodnocení dosavadní péče, dohodne s uživatelem případnou změnu Smlouvy a sepiše dodatek ke Smlouvě.
- Na základě individuální domluvy a kapacity služby lze poskytnout péči mimořádně v jiný den, nebo v jiný čas, než je uvedeno ve Smlouvě.
- Úhrada poskytnuté péče je dána platným Ceníkem služby, se kterým je uživatel seznámen před podpisem Smlouvy. Při využití fakultativní činnosti Doprava uživatele autem CHPS je uživateli účtován čas pracovníka strávený při dopravě uživatele a počet ujetých kilometrů.

Zajištění přístupu do domácnosti

- Uživatel má možnost zapůjčit poskytovateli klíče od své domácnosti. Předání klíčů je zaznamenáno v Souhlasu s používáním klíčů. Klíče jsou uloženy v trezorech Charitní pečovatelské služby.
- Při ukončení poskytování služby jsou klíče vráceny uživateli, či oprávněné osobě.

Zacházení s informacemi uživatelů

- Informace o zdravotním stavu uživatele (např. název diagnózy, lékařské zprávy...) nejsou službou shromažďovány, avšak pro kvalitní poskytování služby je nutné, aby byly sociálním pracovníkům sdělena veškerá zdravotní omezení uživatele a potřeby související s poskytováním služby (např. chůze o holi, využívání zdravotnických a kompenzačních pomůcek, orientovanost, rizika při poskytování služby – omdlávání, padání, nízká hladina cukru apod.).

- Veškeré záznamy a dokumentace, které jsou o uživateli vedeny jsou považovány za důvěrné. Pracovníci Charity České Budějovice jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v platném znění.
- Současně uživatel sděluje pracovníkům CHPS informaci (souhlas), komu a v jakém rozsahu můžou být poskytovány informace o průběhu služby. Nejčastěji se jedná o rodinné příslušníky, opatrovníky, tato osoba/osoby je evidována jako kontaktní osoba uživatele. Kontaktní osoba je informována např. pokud uživatel neotvírá při plánované službě, při řešení pohledávek či dalšího poskytování služby.

Řešení nouzových havarijních situací

- **Dopravní nehoda, zhoršené dopravní podmínky**

Pokud je zaměstnanec účastníkem dopravní nehody nebo uvízne v dopravě, koordinátorka nebo sociální pracovnice CHPS uživatele telefonicky vyrozumí o změně času, případně zajistí, aby se k uživateli dostavil jiný zaměstnanec. V případě, že není zaměstnanec, který by se mohl dostavit k uživateli, jde k němu sama koordinátorka, nebo sociální pracovnice. Jedná – li se o úkon, který není nutné zajistit v konkrétní den (například úklid domácnosti apod.), může se s uživatelem domluvit na jiném termínu poskytnutí služby.

- **Nemožnost dostat se do domácnosti uživatele**

Pokud uživatel neotvírá a pracovník nemá klíč od jeho domácnosti a zároveň jsou mu patrné známky přítomnosti uživatele (pohybuje se po bytě, je slyšet televize, rádio), snaží se pracovník boucháním a zvoněním upozornit na svou přítomnost nebo kontaktuje uživatele telefonicky.

Vzniklo-li důvodné podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a zároveň se nelze s uživatelem spojit, ani s kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do domácnosti a případnou škodou na majetku, za kterou nese odpovědnost uživatel.

- **Výrazné zhoršení zdravotního stavu uživatele**

V případě, že u uživatele dojde během poskytování služby k úrazu nebo náhlému zhoršení zdravotního stavu, pracovník bezodkladně poskytne první pomoc odpovídající svým kompetencím a zajistí přivolání odborné lékařské pomoci. Odmítne-li uživatel lékařské vyšetření, avšak pracovník vyhodnotí jeho stav jako ohrožující zdraví nebo život, je oprávněn přivolat rychlou záchrannou službu i bez souhlasu uživatele. O tomto postupu pracovník neprodleně informuje a konzultuje situaci se sociálním pracovníkem, koordinátorkou nebo vedoucí služby a následně je informována kontaktní osoba uživatele.

Přechodný nedostatek zaměstnanců v přímé péči

V případě souběžné pracovní neschopnosti většího počtu zaměstnanců, kdy není možné zajistit plné vykonávání všech smluvně sjednaných úkonů u všech uživatelů, vyvíjí vedoucí pracovník Charitní pečovatelské služby maximální úsilí k zajištění personálního zástupu. Není-li personální zajištění v dané situaci možné, domlouvá koordinátorka služby s uživateli dočasné omezení nebo přerušení poskytování služby, zejména u těch uživatelů, u nichž je péče současně zajišťována rodinou nebo blízkými osobami.

V těchto mimořádných situacích jsou přednostně zajišťovány nezbytné úkony péče, zejména osobní hygiena, podání stravy, zajištění nákupu a dohled. Ostatní sjednané úkony, jako je například úklid domácnosti, mohou být dočasně omezeny nebo odloženy dle aktuálních provozních možností služby.

- **Ztráta osobních a cenných věcí uživatele.**

V případě, že uživatel nebo jeho rodinný příslušník zjistí ztrátu osobních či cenných věcí uživatele, je doporučeno pokusit se zjistit okolnosti, za kterých ke ztrátě došlo. O vzniklé situaci je vhodné informovat vedoucí Charitní pečovatelské služby. V případě podezření na krádež nebo jiný protiprávní čin je doporučeno obrátit se na Policii České republiky.

Specifika u některých poskytovaných úkonů

- **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Dovoz nebo donáška oběda probíhá výhradně v nerezových miskách v termo-jídlonosiči, který je majetkem Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS). Při odběru oběda má uživatel dva termo – jídlonosiče – na výměnu.

Dodavatele obědů určuje výhradně CHPS. Obědy se odebírají z Jídelny VAHR. Oběd zahrnuje polévku a hlavní chod.

Při dovážce jídla si může uživatel zvolit tyto druhy diet: č. 3 (běžná strava), č. 4 (jaterní), č. 9 (diabetická), č. 9S (diabetická šetřící), bezlepková . Po individuální domluvě lze zajistit i jiný druh diety, který je v možnosti dodavatele obědů. Seznam alergenů je uveden výhradně na jídelním lístku.

Při dovážce diety č. 3 (běžné stravy) si může uživatel ve všední dny vybrat ze tří možností jídel. Poskytovatel stravy si v některých případech (víkendy, svátky, letní dovolená...) vyhrazuje právo, poskytovat pouze výběr z jednoho druhu oběda č. 3 (běžné stravy).

Výběr je nutno učinit do středy předcházejícího týdne. Výběr se učiní zakroužkováním možnosti na jídelním lístku, výběr lze též učinit telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu.

Jídelní lístek lze po domluvě doručit osobně nebo vytisknout z internetových stránek CHPS (www.cbudejovice.charita.cz).

Pokud uživatel výběr neučiní, neučiní včas, nebo učiní nejednoznačně, dostanete možnost č. 1 v jídelním lístku.

Oběd je možné odhlásit nejpozději do 8:00 hod. předchozího pracovního dne. V případě pozdějšího odhlášení bude oběd uživateli účtován v plné výši.

Čas dovozu jídla je stanoven orientačně a může být ovlivněn zdržením u dodavatele obědů, dopravní situací, povětrnostními podmínkami, změnou pořadí na trase apod.

Dovezené jídlo je určené k přímé konzumaci.

Jednomu uživateli lze vozit pouze jeden oběd denně.

Uživatel (odběratel stravy) je povinen zapůjčené termo-jídlonosiče vracet v běžném čistém stavu, tj. zbavené zbytků stravy a základních nečistot. Hygienické mytí termo-jídlonosičů je zajišťováno dodavatelem stravy v souladu s platnými hygienickými předpisy, a to v profesionální gastro myčce.

V případě poškození, ztráty nebo nevrácení zapůjčených termo-jídlonosičů je uživatel nebo jeho zástupce povinen nahradit poskytovateli vzniklou škodu, a to do výše obvyklé pořizovací ceny termo-jídlonosiče.

Běžné nákupy a pochůzky X Velký nákup

Pochůzka zahrnuje např. vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně, platby na poště či v bance, vyřizování uživatelových záležitostí na úřadech.

Běžný nákup zahrnuje nákup základních potravin a běžného spotřebního zboží, drogistického zboží, papírenského zboží apod. Za běžný nákup považujeme jednu plnou igelitovou tašku. Pro zajištění běžného nákupu musí pracovník vyplnit s uživatelem peněžní lístek. Vyplňuje se zde jméno uživatele, datum nákupu, seznam nákupu, přijatá částka, vrácená částka, podpis uživatele a podpis zaměstnance. Nákup se provádí v nejbližším obchodě od adresy poskytované péče uživatele. Do doby provedení běžného nákupu se započítává cesta do obchodu, doba vlastního nákupu a cesta k uživateli zpátky. Po nákupu se uživateli vrací zbytek hotovosti a účtenka o zaplacení.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti je nákup nad rámec běžného nákupu. Pro velký nákup platí stejná pravidla jako pro běžný nákup s výjimkou, že ho lze provést ve velkém supermarketu v blízkosti adresy poskytované péče uživatele. Za velký nákup je považován nákup nad rozsah běžného nákupu – maximálně však ve 2 obchodech, maximální hmotnost nákupu je 15 kg.

V případě, že chce uživatel koupit ošacení či vybavení domácnosti, je nutné to včas konzultovat s koordinátorkou střediska s ohledem na aktuální kapacitu služby.

Při zajištění běžného nebo velkého nákupu je uživatel povinen předat pracovníkovi CHPS předpokládanou finanční hotovost před započítáním úkonu. Předpokládanou finanční částku na zajištění nákupu lze také poukázat na bankovní účet poskytovatele. V tom případě se nákup uskuteční až po připsání částky na účet. Zbýlá finanční částka je řádně evidována koordinátorkou střediska v trezoru služby a použita k dalšímu nákupu. V případě ukončení je částka osobě vrácena uživateli.

Při požadavku na použití platební karty uživatele lze použít pouze do výše částky, při které není nutné zadávat PIN kód, tj. pracovník PIN kód ke kartě nezjišťuje a nezná. Do peněžního lístku se místo předané částky doplní poznámky a o převzetí a vrácení platební karty.

- **Běžný úklid X Velký úklid**

Běžný úklid a údržba domácnosti může zahrnovat: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vyklepání předložek, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, omytí dřezu, umytí toalety, umyvadla, vany, sprchového koutu, zalévání květin, vynesení odpadků, vyndání prádla z pračky a jeho pověšení, žehlení prádla. Údržba domácích spotřebičů zahrnuje umytí povrchu sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky. Jiné úkony lze po domluvě se sociální pracovníci specifikovat v Individuálním plánu uživatele. Běžný úklid je prováděn pouze v domácnosti uživatele a to jen v prostorech, které běžně užívá (tzn. kuchyň, obývací pokoj, ložnice, sociální zařízení, spojovací chodba). Pečující na běžný úklid používá pomůcky a prostředky uživatele, které odpovídají hygienickým a bezpečnostním předpisům. S ohledem na velikost prostoru by měl uživatel mít k dispozici vhodné uklízecké pomůcky (mop, vysavač).

Pomoc při zajištění **velkého úklidu** domácnosti je poskytována výhradně v domácnosti uživatele a pouze v prostorech, které uživatel běžně užívá, zejména v kuchyni, obývacím pokoji, ložnici, sociálním zařízení a spojovací chodbě. Součástí velkého úklidu může být rovněž úklid společných prostor bytového či panelového domu, jako je schodiště, výtah a společná chodba, případně úklid chodníku přiléhajícího k domu.

Pečovatelská služba zajišťuje pouze velký úklid sezónního charakteru, tedy úkony běžného úklidu rozšířené o činnosti, které jsou s ohledem na jejich rozsah a náročnost prováděny

nepravidelně. Jedná se zejména o mytí nábytku a interiérových dveří, otírání prachu na horních částech skříní, sundávání a věšení záclon a závěsů a mytí oken.

V případě úklidu po malířských nebo stavebních pracích pečovatelská služba tyto činnosti nezajišťuje. V těchto případech jsou uživatelé předáni kontakty na komerční úklidové služby.

Z důvodu zajištění bezpečnosti práce je pracovník při mytí oken a při manipulaci s předměty ve výškách nad 1,5 m povinen přednostně využívat teleskopický přístroj na mytí oken. Použití schůdků je možné pouze tehdy, nelze-li daný úkon provést teleskopickým přístrojem, a to výhradně se stabilními schůdky ve vlastnictví organizace, které jsou způsobilé k dané činnosti.

Pečovatelská služba neposkytuje stěhování nábytku, výměnu světelných zdrojů, odborné zásahy do domácích spotřebičů ani jiné činnosti, které přesahují rámec základních činností pečovatelské služby.

Tato služba je uživateli poskytována pouze v případě volné personální kapacity. V opačném případě uživateli zprostředkujeme kontakt na komerční službu.

- **Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci**

Tento úkon spočívá v osobní návštěvě pracovníka v domácnosti uživatele, během které dochází ke kontrole aktuálního stavu uživatele v jeho domácím prostředí. Součástí úkonu může být doprovod uživatele při krátké procházce dle jeho možností a zdravotního stavu. Pracovník poskytuje asistenci při měření krevního tlaku nebo hladiny krevního cukru a při užití léků. Pracovník není oprávněn léky připravovat ani rozhodovat o jejich dávkování, pouze asistuje při jejich požití, například pomůže otevřít připravený dávkovač, podá vodu na zapití, uloží dávkovač na určené místo nebo pomůže s odečtením naměřených hodnot z tlakoměru či glukometru. Součástí úkonu může být také vypuštění močového sáčku. Tento úkon je poskytován výhradně jako podpora soběstačnosti uživatele a nenahrazuje zdravotní péči ani zdravotní výkony.

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Tímto úkonem uživateli může pracovník pomoci při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohl efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Může jít o 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. Nejedná se však o poskytování právního a odborného poradenství.

- **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Úkon zahrnuje 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 (např. telefon, počítač, internet), pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař / kadeřnice / pedikérka apod.), vyřizování různých plateb, objednávky léků a dalšího zboží.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Tento úkon zahrnuje otevření jídlonosiče, přendání jídla na talíř, ohřívání, krájení, podání jídla uživateli, buď na stůl, servírovací stůl, případně podává jídlo uživateli do úst. Jedná se především o oběd.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Jedná se o přípravu, které si uživatel připravuje z vlastních zdrojů, ve vlastní domácnosti. Pracovník mu asistuje a pomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.

- **Příprava a podání jídla a pití**

Pracovník připravuje jídlo v domácnosti uživatele, z jeho surovin a podává mu ho, a to buď na stůl, servírovací stůl, případně podává jídlo do jeho úst. Jedná se především o snídani a večeři.

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Pracovník pomáhá uživateli při mytí těla či jeho částí, asistuje při koupeli nebo při sprchování. V případě imobilního uživatele provádí celkovou hygienu na lůžku.

- **Pomoc při použití WC**

Tento úkon zahrnuje doprovod uživatele na WC, asistenci při svlékání či oblékání, včetně inkontinentních pomůcek, pomoc při hygieně po použití WC. Dále zahrnuje asistenci při použití toaletního křesla, vynesení a umytí nádoby. U imobilních uživatelů pracovník zajišťuje výměnu inkontinentních pomůcek, následnou hygienu intimních partií, na lůžku.

Postup při zjištění zanedbání péče ze strany rodiny

V případě, že pracovníci služby při výkonu péče zjistí závažné zanedbání základních potřeb uživatele ze strany rodiny nebo jiných osob, informují o této skutečnosti sociálního pracovníka nebo vedoucí služby. Poskytovatel situaci vyhodnotí a může kontaktovat rodinu, příslušný sociální odbor nebo jiné instituce v zájmu ochrany uživatele.

Vymezení poskytování sociální a zdravotní péče

Pečovatelská služba nenahrazuje zdravotní péči. Veškeré zdravotní výkony jsou zajišťovány zdravotnickými pracovníky. Pracovníci pečovatelské služby poskytují podporu pouze v rozsahu svých kompetencí.

Příloha č. 1

Peněžní lístek k nákupu pro uživatele

Datum	Jméno	Převzatá částka	Podpis klienta	Podpis pracovníka
		Vrácená částka	Podpis klienta	Podpis pracovníka

Nákupní seznam

