

**Pravidla pro poskytování pečovatelské služby příspěvkové organizace Sociální služby města Orlová**

Tato vnitřní pravidla, zásady a povinnosti poskytování pečovatelské služby platí pro poskytovatele i klienta sociálních služeb a jsou vydávány spolu se Smlouvou o poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba, Sociálními službami města Orlová, příspěvkové organizace, Adamusova 1269, Orlová-Lutyně. Vnitřními pravidly jsou povinni se řídit zaměstnanci i klienti sociálních služeb.

**Základní zásady Sociálních služeb města Orlová**

- 1/ poskytovat sociální službu podle individuálních potřeb klienta
- 2/ spolupráce s rodinou
- 3/ prožití důstojného stáří

**ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

<b>úkon</b>	<b>povinnosti klienta</b>	<b>povinnosti pečovatelky</b>
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Aktivní spolupráce s pečovatelkou. Klient má připraveno nádobí na stravu, popř. je-li imobilní, naviguje pečovatelku, kde tyto nádoby nalezne.	Dá stravu na talíř. Podá připravenou stravu, nápoj. Sousta i rychlost podávání stravy přizpůsobí polykání klienta. Použité nádobí odloží na předem určené místo nebo nádobí umyje. Min. účtovaný čas 9min.
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Má nachystáno (např. rodinou) čisté oblečení popř. pomůcky, se kterými potřebuje pomoci (např. stahovací punčochy, protézu atd.).	Pečovatelka vypomůže s oblékáním (svlékáním) oděvů a obutím (sezutím) obuvi. Svléknuté oděvy odloží na předem určené místo. Pokud klient nemá rodinu, provede pečovatelka úkon včetně nachystání čistého oblečení a úklidu špinavého.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostředí	Používá-li klient speciální pomůcky (např. francouzské hole, chodítko) je povinen je používat!	Pečovatelka doprovodí klienta na WC, do koupelny atd. Poskytne mu potřebnou oporu. Jedná se o doprovod pouze v domácím prostředí. Min. účtovaný čas 10min.
Pomoc při přesunu na vozík, lůžko	Úkon je poskytován pouze u klienta, který je schopen aktivní spolupráce s pečovatelkou.	Pečovatelka pomůže za aktivní spolupráce klienta (a popř. i rodiny) při přesunu. Není možné vyžadovat po pečovatelce „přenesení“ nespolupracujícího nebo velmi těžkého člověka. Jedná se pouze o „pomoc při přesunu“.

<p>Pomoc při úkonech osobní hygieny</p>	<p>Klient je povinen mít nachystáno k tomuto úkonu- hygienické potřeby (mýdlo, tekutý gel, 2ks žínky-na obličej a tělo popř. houbu, jednorázové vlhčené ubrousky atd.), protiskluzovou podložku (nebo sedačku do vany), osušku. Vhodné jsou madla. Při sprchování, a pokud je klient schopen - aktivně se do úkonu zapojí. Pokud mu zdravotní stav umožňuje- intimní části si myje sám.  <b>Mytí na lůžku</b> - klient resp. rodina zajistí dobrý přístup k lůžku, tzn. přístup min. ze tří stran. Úkon se poskytuje pouze na polohovacím lůžku. (Pečovatelka může předat kontakt na půjčovny.)                  Klient, který používá pleny, bude mít přichystán obal na ně, na předem určeném místě.</p>	<p>Pečovatelka doprovodí klienta do koupelny. Nastaví teplotu vody, pomůže s namydlením (pokud klient na určitá místa nedosáhne např. záda) a s opláchnutím. Pomáhá při osušení osuškou (ručníkem). Ukládá použité pleny, špinavé oblečení do předem připraveného obalu (koše) na určené místo.  <b>Mytí na lůžku</b> – pečovatelka omyje nejdříve obličejovou část, poté tělo, nakonec intimní partie klienta-pokud toho sám není schopen. Osuší jej, natře tělovým mlékem popř. mastí atd. Oblékne. Pleny dá na určené místo nebo u osamělého klienta vynese do popelnice. Jsou-li na kůži patrné defekty (proleženiny), může být provedení úkonu odmítnuto. Nutno poté řešit se SOS službou.</p>
<p>Pomoc při základní péči o vlasy a nehty</p>	<p>Klient dá k dispozici své nůžky, pilník atd.                  Klient zváží a bere na sebe případná rizika spojená s jeho zdravotním stavem. (Diabetici-možnost ranky a špatného hojení)</p>	<p>Pečovatelka není profesionálka v tomto oboru, proto provede pouze základní péči o vlasy (mytí, česání, foukání, po domluvě s klientem i např. zastříhnutí) a nehty (stříhání, pilování)na rukou i nohou. Pečovatelka může odmítnout úkon provést, pokud usoudí, že by úkon mohl ohrozit klienta na zdraví, poté může pomoc zajistit odbornou péči (pedikúra, manikúra)</p>
<p>Pomoc při použití WC</p>	<p>Klient dojde s pomocí pečovatelky na WC popř. toaletní křeslo. Má dezinfekční prostředky na umytí toalety nebo nádoby.</p>	<p>Pečovatelka doprovodí klienta na WC nebo jej usadí na toaletní křeslo. Obsah poté vyleje do WC, nádobu umyje a vydezinfikuje, vrátí na původní místo.</p>

<p>Dovoz nebo donáška jídla</p> <p><i>tento úkon je poskytován společně s úkonem „zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování“</i></p>	<p>Klient předá klíče od vchodu popř. i bytu oproti protokolu, pokud není schopen reagovat na zvonek nebo klepání. Dále je povinen zabezpečit domácí zvířata, tak aby nebyla pečovatelka v ohrožení. Má nachystaný, umytý a sestavený (ze všech částí) termojídlonosič z předešlého dovozu. Pokud má přihlášen oběd a nebude zastižen ve své domácnosti a předem nenahlásí, kde oběd zanechat (u sousedů atd.), oběd bude do 15hod. ponechán na budově SSMO k vyzvednutí - poté bude zlikvidován. Klient jej dostane k úhradě. Při nutnosti pomoci s otevřením jídlonosiče nebo nachystáním jídla na talíř - nutno sjednat úkon „pomoc při podání stravy“</p>	<p>Pečovatelka doveze oběd v termojídlonosiči a předá jej klientovi osobně u dveří bytu (popř. má-li klíče tak v bytě) a převezme od něj čistý termojídlonosič z předešlého dovozu.</p> <p>Neotvírá-li klient při příjezdu pečovatelky, ta kontaktuje rodinné příslušníky, popř. nemocnici. Nejistí-li, kde se klient nachází a vyhodnotí-li situaci za krizovou - přivolá záchranné složky, které domácnost klienta na jeho náklady otevřou.</p>
<p>Pomoc při přípravě jídla a pití</p>	<p>Klient má nakoupené potřebné suroviny, má nádobí na vaření a bezpečný vaříč.</p>	<p>Pečovatelka pomáhá při přípravě jídla na talíř, tácek nebo pití k okamžité spotřebě. Použije připravené produkty k ohřátí nebo jednoduché úpravě (např. snídane). Min. účtováný čas 10min.</p>
<p>Běžný úklid a údržba domácnosti</p>	<p>Klient zajistí mycí a čisticí prostředky (kbelík, hadry, smeták atd.) elektrické spotřebiče (vysavač) musí být funkční a v souladu s bezpečnostními předpisy. Je-li domácnost velmi zanedbaná (např. jestliže klient schraňuje staré a nepotřebné věci, odpadky, zdržují-li se zde domácí zvířata, která se vyměšují v domácnosti atd.) toto klient sám odstraní, popř. nebude mu tento úkon</p>	<p>K běžnému úklidu patří - vyluxování, utření prachu, umytí nádobí, dřezu, umyvadla, vany, úklid různých předmětů (šatstva, letáků atd.), vytírání, ustlání a převlečení postele, zametání, vše v jedné místnosti, kterou klient běžně užívá. Nepřesahuje 60min. Dále úklid kuchyně, WC a koupelny. Běžný úklid není možné zaměňovat za velký úklid ani ho zaměňovat za úklid velmi zanedbaných prostorů. Velký úklid pečovatelka může</p>

Vnitřní pravidla pečovatelské služby

	poskytnut.	zprostředkovat přes úklid.firmu
Údržba domácích spotřebičů	Klient přichystá čisticí prostředky. El. spotřebiče musí být v souladu s bezpečnostními předpisy.	Zajištění el. spotřebičů, vyzkoušení provozuschopnosti, omytí povrchu (sporák, varná konvice, mikrovlnná trouba atd.), zajištění opravy při poruše servisem
Donáška vody	Úkon je poskytován pouze klientům žijícím osaměle a po prošetření nutnosti úkon poskytnout (v bytě není vodovod). Klient nachystá uzavíratelné nádoby.	Pečovatelka donese vodu do bytu, kde voda není, z nejbližšího zdroje, vyhovujícím hygienickým předpisům, min. na jeden den
Topení v kamnech	Úkon je poskytován pouze klientům žijícím osaměle a po prošetření nutnosti úkon poskytnout (např.v domě není topení plynovým, el.kotlem nebo přímotopy). Klient - musí mít zásobu otopu, dále musí mít a <u>doložit řádně revidované spalínové cesty</u> a musí zaškolit pečovatelku, jak s topným zařízením zacházet.	Pečovatelka zatopí v kamnech a připraví otop (vše za účelem zahřátí místnosti, kde se klient nachází) popř. přiloží otop v již rozdělaném ohništi. Popř. přichystá otop klientovi, který si topí v kamnech sám (tzn.donese kbelík dřeva, uhlí či jiného otopu do místnosti, nikoli úklid otopu ze zahrady do sklepních prostor).
Velký nákup	Klient předá seznam nákupu pečovatelce. Není-li toho schopen vytvoří jej společně. Předá jí odpovídající finanční hotovost. Poté si nákup a zůstatek hotovosti přebere.	Pečovatelka nakoupí <b>nanejvýš ve dvou obchodech nejbližších domácnosti klienta</b> (není možné nakupovat podle akčních letáků). Jedná se o nákup od 5-10kg (pití, konzervy, brambory, ovoce, mléka) nebo o vybavení domácnosti, či nákup drogerie, textilu. Přesáhne-li nákup hranici 10kg bude nutné zvážit četnost velkých nákupů a popř. jí upravit. Nákupy nad 10kg nebudou dopravovány, i když bude využito služební auto.
Běžné nákupy a pochůzky	<b>Nákup</b> - klient předá seznam nákupu a finanční hotovost. Poté si nákup a zůstatek hotovosti přebere. <b>Pochůzky</b> – klient sdělí pečovatelce, co má za něj	<b>NÁKUPY</b> -zajištění potravinami na 1-3dny (nákup do 5kg). Pečovatelka převezme popř. pomůže se sepsáním seznamu nákupu a finanční hotovost. <b>NENÍ MOŽNÉ NAKUPOVAT</b>

	vyřídít. Např. má objednaný recept na léky u svého lékaře, potřebuje zaplatit inkaso na poště-nachystá složenku a hotovost, potřebuje, vyzvednou léky v lékárně – nachystá recept a hotovost atd.	<b>MIMO MĚSTO NEBO DLE AKČNÍCH NABÍDEK!</b> Nákup je proveden v nejbližším obchodě vzdáleném od bydliště klienta popř. od budovy SSMO. <b>POCHŮZKY</b> -pečovatelka zajde k lékaři, na poštu, úřad, pro lékař. recepty nebo pomůcky atd.
Praní a žehlení ložního (osobního prádla)	Klient připraví prádlo do pytle nebo tašky. Doporučujeme si prádlo označit (speciálním fixem na prádlo nebo výšivkou) rovněž k prádlu přiloží seznam. Prádla k praní musí být. min. 3kg	Pečovatelka neručí za mechanické poškození staršího prádla. Jedná se o běžné praní prádla, nikoliv odstraňování skvrn. Vyprané a vyžehlené prádlo je vraceno zpět klientovi nejpozději do 10 dnů od jeho převzetí. Pere se v pračkách dle etiket uvedených na prádle, nejedná se o chemické čištění, to je třeba si zajistit v čistírně.
Doprovod do škol, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce veřejné služby a doprovázení zpět	Nutno zažádat min. s týdenním předstihem. Dopravu zajistí a hradí klient (např. taxi). Pečovatelka pouze doprovází na území města Orlová.	Možnost odmítnutí úkonu z technických, časových a personálních důvodů.
Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování  <i>tento úkon je poskytován společně s úkonem „dovoz nebo donáška jídla“</i>	Klient musí být v době rozvozu ve své domácnosti, aby si mohl převzít jídlonosič se stravou nebo musí zabezpečit převzetí jídlonosiče jinou osobou (sousedem, rodinou atd.). Vyplněný jídelníček (výběr ze dvou jídel a diet) je nutné doručit nejpozději do 9 hod. dne před prvním požadovaným obědem, jinak je automaticky nahlášena strava č. 1 <b>Odhlášení obědů</b> lze taktéž provést <b>nejpozději den předem do 9hod.</b> (v případě odhlášení víkendu a pondělka <b>v pátek</b> do 9hod.) telefonicky, osobně nebo prostřednictvím pečovatelky. Neodhlášený oběd (v	Strava je zajišťována dodavatelskou firmou CK Dakol s.r.o. z Petrovic u Karviné. Je možné zvolit kromě klasické stravy ještě stravu diabetickou a žlučnickovou. Rovněž je možnost stravu rozmělnit. U racionální stravy a diabetické je možnost výběru ze dvou jídel ve všední dny.

	případě, kdy si jej klient nemůže v domácnosti převzít-např. hospitalizace) lze do 15hod. převzít na budově SSMO (např. rodinou).	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Jedná se o běžný úklid rozšířený o mytí radiátorů, dveří, leštění nábytku, oken. Klient zajistí mycí prostředky, poskytne bezpečné pomůcky(při mytí oken-teleskopickou násadu na stěrku). Okna pečovatelka myje pouze ze země! Nemanipuluje s nábytkem. Termín klient oznámí měsíc předem.	Velký úklid nepřesahuje 120min. Pečovatelka může odmítnout vykonat úkon v případě nesplnění podmínek klientem. Popř. může předat kontakt na komerční úklidovou službu.

#### FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Úkon	Povinnosti klienta	Povinnosti pečovatelky
Použití nafukovací vany při osobní hygieně	Klient má polohovací postel přístupnou min. ze tří stran. Klient nesmí mít akutní infekční chorobu a otevřené rány na kůži.	Pečovatelka přesune klienta do nafukovací vany, provede jeho omytí (viz. pomoc při hygieně na lůžku).
Denní péče dohled	Je vhodné zvážit, zda klient nepředá klíče, aby bylo možné v případě, kdy neotevře v době sjednané návštěvy, se do domácnosti dostat. Klient musí předem včas nahlásit, pokud opustí domácnost (návštěva rodiny, hospitalizace atd.)	Pečovatelka provede pochůzku ke klientovi do domácnosti, kde zkontroluje jeho aktuální stav, připomene užití léků. Úkon se účtuje podle skutečného času stráveného s klientem, min. však 9 min.

Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění (cesta pečovatelky ke klientovi) netrvá celou hodinu (jednotka uvedená v ceníku), výše úhrady se poměrně krátí. Cena stravy se odvíjí a mění v rámci smlouvy s dodavatelem obědů (Firma CK Dakol s.r.o.).

**Pečovatelka je oprávněna smlouvenou sociální službu odmítnout z těchto důvodů:**

**1/ bezpečnostních** např. nejsou-li elektrické spotřebiče v souladu s bezpečnostními předpisy, hrozí-li zdravotní riziko pečovatelce nebo klientovi např. při cukrovce vznik infekcí při ošetření nehtů. Není-li zabezpečené zvíře v domácnosti-nebezpečí pokousání. Je-li klient pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo je agresivní (slovně i fyzicky napadá). Onemocní-li klient akutní infekční chorobou atd. Nevyhovuje-li domácnost společensky přijatelným hygienickým podmínkám-např. shromažďování věcí, odpadků, velmi zanedbaná domácnost.

**2/ nedodržení vnitřních pravidel ze strany klienta** např. nebude mít přichystány hygienické potřeby k úkonu osobní hygieny nebo čisticí prostředky k úkonu běžný úklid domácnosti, nedostane-li finanční hotovost na nákup atd.

Pečovatelka vždy o odmítnutí úkonu informuje svou nadřízenou vedoucí, která provede písemný záznam.

Každý klient, kterému je poskytována sociální služba má přiřazenou svoji klíčovou pracovníci (pečovatelku), která s ním aktivně spolupracuje, vytváří s ním tzv. individuální plán péče během poskytování soc. služeb.

Klient souhlasí a bere na vědomí: v případě, že bude-li vědět, že se bude zdržovat mimo domov, je povinen toto nahlásit pečovatelce nebo telefonicky vedoucí pečovatelské služby minimálně den předem (v případě, že půjde k lékaři, k rodině atd.) nebo neprodleně, co opustí domácnost. Neprovede-li tak a neotevře-li dveře při plánovaném příchodu pečovatelky a nebude-li zjištěno, kde se nachází (kontaktování rodinných příslušníků, sousedů) - bude toto vyhodnoceno za krizovou situaci a budou přivolány záchranné složky (policie, hasiči, záchranná služba). Klient bere na vědomí, bude-li tento výjezd zbytečný, uhradí veškeré náklady s tím spojené. Zároveň klient bere na vědomí, že bude-li chtít výjimečně přesunout smluvený úkon z jednoho dne na jiný, že toto nahlásí opět min. jeden den předem telefonicky nebo osobně vedení PS. Bude-li to technických a personálně možné, schválí jeho žádost.

Dále klient bere na vědomí, že je povinen v případě, kdy nepožaduje ve stanovený den pomoc peč. služby a návštěvu pečovatelky, nahlásit to telefonicky koordinátorce PS na níže uvedené tel. číslo (popř. osobně) dostatečně předem, nejpozději tentýž den do 7hod. popř. později, tak aby zabránil zbytečné pochůzce pečovatelky do jeho domácnosti. Dojde-li k tomu, že pečovatelka ke klientovi přijde zbytečně, je klientovi účtována tato návštěva jako pochůzka = 30Kč.

### **Podání stížnosti**

Klient sociálních služeb má právo si stěžovat, není-li s poskytováním pečovatelské služby spokojen. Stížnost může rovněž předložit nebo vznést jeho rodinný příslušník nebo jiná osoba hájící zájem klienta. Stížnost může být podána:

a/ ústně

b/telefonicky (na tel. č. 603 100 778)

c/písemně (rovněž i v elektronické podobě na e-mailové adrese: [ssmo@ssmo.cz](mailto:ssmo@ssmo.cz))

Stížnost může být podána i anonymně.

Každá stížnost bude řešena vedením Sociálních služeb města Orlová, přísp. org. a stěžovatel bude o rozhodnutí informován do 30 dní od doručení stížnosti.

**Klient svým podpisem *Smlouvy o poskytování pečovatelské služby* stvrzuje převzetí těchto vnitřních pravidel a zavazuje se jimi řídit.**

**Kontakty:** Mgr. Bc. Renata Potyšová - ředitelka Sociálních služeb města Orlová, příspěv.org.  
tel. 604 212 644, mail: [renata.potysova@ssmo.cz](mailto:renata.potysova@ssmo.cz)

Mgr. Jarmila Berná – vedoucí střediska sociálních služeb  
tel. 558 848 087, mob. 724 170 193  
Mail: [jarmila.berna@ssmo.cz](mailto:jarmila.berna@ssmo.cz)

Bc. Jana Trvajová - koordinátor pečovatelské služby, sociální pracovník  
mob.: 603 100 778  
mail: [jana.trvajova@ssmo.cz](mailto:jana.trvajova@ssmo.cz)

V Orlové, dne 1. 2. 2018