

## Středisko sociálních služeb



Průvodce uživatele  
péče

Vnitřní pravidla

## 1. Kdo jsme

Naše služba je sociální terénní služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrvat v jejich domovech a zachovat tak vazby na přirozené prostředí, na rodinu, přátele, blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje, nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v domovech seniorů. Tato služba je poskytována v domácnostech klientů na území Prahy 1.

### Poslání

Posláním Střediska sociálních služeb je umožnit v nepříznivé životní situaci využít naší organizace, která poskytuje služby občanům tak, aby mohli zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem, využívat místních institucí, žít ve vlastním společenském prostředí a mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi. Středisko sociálních služeb zachovává a rozvíjí důstojný život svých klientů, jeho péče je bezpečná a odborná.

### Zásady poskytování služeb

1. Poskytování PS dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
2. Naplňování Standardů kvality sociálních služeb
3. Komplexnost, srozumitelnost a transparentnost poskytovaných informací
4. Partnerský smluvní vztah Střediska sociálních služeb a klienta
5. Individuální přístup ke klientům, flexibilita
6. Spolupráce s rodinou či blízkými klienta
7. Profesionalita zaměstnanců, lidský přístup
8. Používání PDA

## 2. Kdo je klient, co je individuální plán, kdo je klíčový pracovník

Klienti pečovatelské služby (PS) jsou muži a ženy – senioři nebo osoby se zdravotním postižením a dále rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně, kterým jsou poskytovány úkony na základě smlouvy o poskytování PS.

1) senioři starší 60 let věku, částečně samostatní, kteří ale pro setrvání ve svém domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby a tuto pomoc jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci

2) rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně

**Individuální plán** je písemný dokument, v němž se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. V individuálním plánu každého klienta jsou zaznamenávány a zohledňovány jeho potřeby a přání a následný způsob realizace pomoci. Tento plán sestavuje s klientem koordinátorka PS při první návštěvě a dále pak klíčový pracovník. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru a jeho účelem je zjistit, co klient potřebuje, co si přeje. Individuální plán se aktualizuje a hodnotí nejméně 1x za 6 měsíců, případně častěji, a to vždy podle potřeb a poměrů klienta.

**Klíčový pracovník** je pečovatelka, která ke klientovi dochází. V době nepřítomnosti klíčového pracovníka (nemoc, dovolená) zajišťuje poskytování služeb zastupující pečovatelka.

### 3. Co nabízíme

Popis základních činností

- **Pomoc při podávání jídla a pití**

Jedná se samostatný úkon podávání jídla a pití, při kterém pečovatelka podporuje klienta k maximální soběstačnosti a zároveň využívá možných schopností klienta při tomto úkonu.

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Tento úkon zahrnuje aktivity, jako je převlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání při pomoci s hygienou a pomoc při manipulaci se speciálními pomůckami (ortéza, korzet, plenkové kalhotky). Pečovatelka dohlíží na správné provedení tohoto úkonu a podle potřeby s ním pomáhá.

- **Pomoc při prostorové orientaci**

Pečovatelka je nápomocna při pohybu s využitím zachovaných schopností klienta, podporuje klienta při jeho aktivitách.

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Tento úkon zahrnuje pomoc při přesunech na lůžko nebo vozík.

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Běžnými úkony se rozumí mytí rukou, obličeje, hrudníku, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních klientů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních klientů na výměnu hygienických pomůcek. Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochrannou kosmetikou. Klient používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky. Při osobní hygieně klienta je pečovatelka povinna používat jednorázové rukavice.

- **Pomoc při použití WC**

Tímto úkonem se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhotek, vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Touto pomocí se rozumí mytí, případně vysoušení vlasů vlastními prostředky klienta a ostříhání nehtů včetně čištění, pokud toto nevyžaduje odbornou péči.

- **Dovoz nebo donáška teplého oběda**

Úkon je zajištěn dle platných hygienických norem. Oběd se donáší/dováží v zapůjčených termojídlonosičích, za čistotu nádob zodpovídá klient. Pokud klient není schopen čistotu nádob zajistit, lze tuto službu objednat ve Středisku sociálních služeb. Odhlášení a přihlášení stravy se provádí do 11 hodin den předem. Pokud klient neodhlásí stravu do uvedeného času, účtuje se stravné i dovoz. Rozvoz stravy se provádí v době od 9.30 do 14 hodin, strava je určena k okamžité spotřebě. Oběd klientovi osobně předává pečovatelka.

Klient může z vážných důvodů oznámit, že nemůže oběd osobně převzít. V takovém případě lze dohodnout zanechání stravy na určeném místě.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Tento úkon zahrnuje malé úkony pomoci – ohřátí a podání jídla nebo ohřev hotového pokrmu, ale i uvaření jednoduchých, časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S úkonem souvisí i umytí a úklid pomůcek a nádobí.

- **Běžný úklid**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. **Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovníce či hospodyně**, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který obývá klient. Za běžný úklid se považuje stírání prachu na sucho nebo na vlhko, stírání podlah ve volně přístupných místech, vysávání, mytí sociálního zařízení (umyvadlo, vana, sprchový kout, dřez, kuchyňská deska), likvidace odpadu, převlékání ložního prádla.

Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí klient při sjednávání služby.

Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové služby. Poté již PS udržuje byt uklizený. K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysát podlahové krytiny zjevně závadným vysavačem. Úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu, v místnostech užívaných rodinnými příslušníky, v přítomnosti rodinných příslušníků nebo v nepřítomnosti klienta.

Pracovníci PS neprovádějí úkony bez umožnění dostatečného zabezpečení ze strany klienta a neprovádějí úkony ve výškách, kde hrozí riziko pádu či poranění.

- **Údržba domácích spotřebičů**

Pečovatelka čistí domácí spotřebiče (chladničku) po odpojení od přívodu elektrické energie a musí postupovat dle pokynů výrobce.

- **Nákupy**

#### Běžný nákup

Je nákup zboží běžné denní spotřeby a věcí osobní spotřeby v obvyklém množství, max. 5 kg.

#### Velký nákup

Je nákup zboží, které se nakupuje s časovým odstupem minimálně jednoho týdne.

Pečovatelka při běžném nebo velkém nákupu nakupuje požadované zboží z finančních prostředků klienta na základě jeho objednávky. **Pečovatelka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků.** Maximální hmotnost nákupu nesmí překročit 15 kg. Požadavek nesmí obsahovat alkoholické nápoje. Pečovatelka nenakupuje pro rodinné příslušníky klienta. Klient si připraví seznam věcí, které si přeje nakoupit, nebo seznam napíše s pomocí pečovatelky. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží, maximální cenu zboží a přání klienta na místo nákupu v okolí bydliště. Spolu se seznamem požadovaných věcí předá klient pečovatelce předpokládanou finanční částku. Při předání nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, doloží účtenky, vrátí zbývající finanční prostředky klientovi a převezme finanční zálohu na další požadovaný nákup.

- **Pochůzky**

Pečovatelka zajišťuje pochůzky (zaplacení složenek, lékárna) dle jasně stanovených požadavků klienta. Klient předá předpokládanou finanční částku a pečovatelka opět provede vyúčtování (viz nákup).

- **Praní a žehlení**

V DPS pereme silně znečištěné prádlo, které by odmítly převzít prádelny. Ostatní prádlo donášíme do prádelen na území Prahy 1.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod**

PS zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb, např. doprovod k lékaři apod. Doprovod je pěšky, MHD, vozem taxi služby. V případě využití taxi hradí celou částku klient. Nelze vyžadovat použití vozu Střediska sociálních služeb. Tato služba je poskytována s cílem zajistit bezpečnou docházku do určeného zařízení, místa. Doprovod je třeba domluvit s dostatečným předstihem.

- **Základní sociální poradenství**

Jedná se o poskytování informací o možných sociálních dávkách, o umístění do domova pro seniory či do DPS nebo o zprostředkování jiných sociálních služeb. Tyto činnosti poskytujeme zdarma.

- **Fakultativní činnosti**

Klient si může sjednat poskytování fakultativních služeb dle nabídky Střediska sociálních služeb. Úhrada je stanovena dle platného sazebníku úhrad. Fakultativní služby jsou pouze doplňkové.

- **Venčení domácích zvířat**

Pečovatelka zajistí vyvenčení zvířete podle pokynů klienta. Zvíře nesmí zdravotně ani fyzicky ohrozit pracovníka, klient je povinen předložit očkovací průkaz zvířete. Zvíře rovněž musí být zaopatřeno pro venčení tak, aby nebylo nebezpečné pro pečovatelku či okolí (použití náhubku, bezpečného vodítka).

## 4. Dokumentace

S každým klientem je pro následné řádné zajištění PS od počátku vedena dokumentace. Pro provedení a zajištění dokumentace je nutné doložit tyto údaje: jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu, telefonní kontakt, kontakty na rodinné příslušníky či jiné příbuzné, známé, sousedy, kteří případně mají klíč od bytu. Dále je možné uvést kontakty na majitele a správce domu nebo na správcovskou firmu. V případě zapůjčení klíče pro PS je vedena dokumentace ohledně předání/vrácení klíče.

Dokumentace obsahuje:

Smlouvu o poskytování PS a její dodatky

Formuláře: záznam z prvního jednání, žádost o zavedení PS

Sociální šetření u klienta

Hodnocení potřeb a úrovně soběstačnosti klienta

Individuální plán péče

Záznam o průběhu poskytovaných služeb

Dokumentace je uložena v uzamykatelné kartotéce. Klient má právo do své dokumentace nahlédnout. Jeho rodinní příslušníci tak mohou učinit s písemným souhlasem klienta. Do dokumentace smí nahlížet vedoucí denního stacionáře, koordinátorka pečovatelské služby, ředitelka Střediska sociálních služeb a její zástupkyně, sociální pracovnice odboru sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1, pověřený pracovník Magistrátu hlavního města Prahy a pověřený pracovník Ministerstva práce a sociálních věcí.

Středisko sociálních služeb nakládá se získanými osobními údaji v souladu s platnou legislativou a dle uzavřené smlouvy.



## 5. Pracovníci, čas jejich příchodu

Pracovníci Střediska sociálních služeb přicházejí do domácnosti klienta ve smluveném čase na základě předchozí domluvy. Pracovníci jsou vybaveni malým kapesním počítačem (PDA). Pokud klient ví, že ve smluveném čase nebude přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit minimálně jeden den předem. **V případě, že tuto skutečnost nenahlásí, je povinen zaplatit dopravu pracovníka.**

## **6. Podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**

Klient je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související s poskytovanými službami:

koordinátorce PS  
zástupkyni ředitelky  
ředitelce

Své stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo ji v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb či vložit do schránky, která je umístěna v každém DPS.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, uvědomí Středisko sociálních služeb stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán:

MČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1  
Magistrát HMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1  
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno

## **7. Práva klientů**

Každý klient má právo na soukromí a důstojnost, na individualitu, dobrou pověst a vhodné oslovování, na stejný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, náboženství, zdravotní stav, věk, titul.

Dále má právo na ochranu před jakýmkoli formami násilí a zneužívání, na svobodné rozhodnutí (využívání PS ukončit apod.), na rozhodování o svém zdraví s vědomím možných následků.

Klient má právo na informovanost.

Klient má právo kdykoliv na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, vědět, kdo do ní nahlíží, vyjádřit názor nebo připomínku k úrovni PS.

## **8. Povinnosti klientů**

Klient je povinen informovat Středisko sociálních služeb o změnách ovlivňujících poskytované služby (změna bydliště), oznámit plánovanou nepřítomnost a další eventuální změny poměrů týkající se poskytování pečovatelské služby.

Klient je povinen umožnit přístup na místo smluvené k poskytování PS a zajistit podmínky potřebné pro její výkon.

Klient je povinen na upozornění odstranit závady v domě nebo v bytě, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků.

Klient je povinen oznámit Středisku sociálních služeb případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci ve své domácnosti.

Poskytnuté sociální služby hradí klient Středisku sociálních služeb na základě vydané stvrzenky, dle platného sazebníku, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby, a to 1x za měsíc.

## **9. Aktualizace Vnitřních pravidel**

Tuto aktualizaci vnitřních pravidel zpracoval kolektiv zaměstnanců Střediska sociálních služeb ve složení:

Helena Čelišová, ředitelka

Marta Lešnerová, zástupkyně ředitelky, koordinátorka PS

Tato vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne 1. 1. 2014.

Tímto se ruší vnitřní pravidla ze dne 1. 7. 2013.

Kontaktní údaje

Středisko sociálních služeb

Dlouhá 23

Praha 1

ředitelka:

Mgr. Helena Čelišová, 222 322 243

e-mail: [celisova@socialnisluzbyp1.cz](mailto:celisova@socialnisluzbyp1.cz)

zástupkyně ředitelky:

Ing. Marta Koucká, 222 324 052

e-mail: [koucka@socialnisluzbyp1.cz](mailto:koucka@socialnisluzbyp1.cz)

**[www.socialnisluzby-praha1.cz](http://www.socialnisluzby-praha1.cz)**