

POPISY, PRACOVNÍ POSTUPY JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Obecné zásady při poskytování úkonů pečovatelské služby

Při poskytování všech úkonů je zaměstnanec pečovatelské služby povinen dbát na zachování práv uživatelů, jednat v souladu s Etickým kodexem zaměstnanců pečovatelské služby města Černošice a dodržovat platné předpisy, směrnice a pravidla, která jsou na intranetu MěÚ Černošice.

Čas a četnost jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s uživatelem individuálně. V případě pravidelného výkonu úkonů je čas a četnost uveden v individuálním plánu.

Pokud uživatel požaduje provádění úkonů nepravidelně, je povinen nahlásit požadavek na provedení úkonů minimálně jeden pracovní den předem. Jestliže zaměstnanec pečovatelské služby není z provozních důvodů schopen požadavku uživatele vyhovět vůbec nebo v domluveném čase, je povinen informovat o tom uživatele a domluvit se s ním na náhradním řešení.

Jedná-li se o úkon, jehož prodlení by mohlo mít za následek ohrožení života či zdraví uživatele, je zaměstnanec povinen provedení tohoto úkonu zajistit i na úkor odložení jiných, pravidelně poskytovaných úkonů (příčemž platí povinnost domluvit se s ostatními uživateli na náhradním zajištění jimi požadovaných úkonů).

V případě požadavku uživatele na zajištění úkonu, jehož plnění trvá déle než 90 min. (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti "pomoc při zajištění chodu domácnosti"), je zaměstnanec oprávněn rozložit dobu poskytnutí úkonu na celý den, případně do více po sobě jdoucích dnů.

Veškeré provedené úkony jsou evidovány v diáři služeb, případně v diáři určeném pro evidenci vypraného prádla. Následně jsou pracovníkem pečovatelské služby zapsány všechny provedené úkony do programu Pečovatelka, který následně zhotoví vyúčtování služeb za konkrétní kalendářní měsíc.

1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík

U plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka) Postel klienta by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkony vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů.

Asistence při bandážování dolních končetin. Nohy musí být zdravé s neporušenou kůží. Obvazový materiál dodává klient.

Asistence při bandážování dolních končetin

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon vykonávaný v rámci dovozu oběda – otevření jídlonosiče, případně přendání stravy na talíře. Úkon zahrnuje i případné krmení klienta. Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které připravuje výhradně zdravotní sestra z domácí péče.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Doprovod klienta po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře)

2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkon zahrnuje napuštění vany, příprava prostředí pro úkon, podpora klientovi při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, vypuštění vany. Pomoc při úkonech

osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy - umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Kadeřnické služby nejsou poskytovány. Mytí je prováděno v ochranných rukavicích. Pracovnice pečovatelské služby doporučuje externí pracovníci, která pravidelně dochází do DPS.

Základní péče o nehty je pouze zapilování nehtů nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékařské ošetření). Pracovnice pečovatelské služby doporučuje externí pracovníci, která pravidelně dochází do DPS.

Pomoc při použití WC

Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby (je účtováno zvlášť). Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.

3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- **dovoz nebo donáška oběda** – dovoz obědů zajišťuje pracovník pečovatelské služby osobními automobily, které jsou určeny pro rozvoz obědů. Obědy se rozvázejí v termínových (jídlonosičích) uživatelů ze školní jídelny, případně po dobu prázdnin z restaurací, cena oběda je stanovena zřizovatelem jídelny - restaurace. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. V případě stížnosti na kvalitu či množství, předá pracovník pečovatelské služby kontakt na vedení stravovacího zařízení.

Příprava řádně označených jídlonosičů probíhá od 9.30 hod. do 10.00 hod., kdy pracovník pečovatelské služby dle objednávek připraví jídlonosiče do přepravních košů a následně do vozidla pečovatelské služby. (Jídlonosiče jsou barevně odlišeny pro klienty DPS a TPS a jsou označeny příjmením klienta).

Samotné nandavání porcí ve stravovacím zařízení se řídí pravidly konkrétního poskytovatele stravy a pracovníci jsou seznámeni s provozem stravovacího zařízení. Dovoz obědů probíhá v době od 11.00 hod. do 13.00 hod.

Oběd musí být v termínově předán pečovatelkou přímo uživateli, případně jím určené osobě, od kterého si pečovatelka zároveň převezme prázdný jídlonosič. V Domě s pečovatelskou službou si mají možnost klienti vyzvednout jídlonosič ve výdejně obědů v přízemí budovy. Přendání jídla na talíř, případně ohřev, likvidaci zbytků jídla a mytí nádobí si uživatel zajišťuje sám. (Uživatel vyžadující tyto služby musí mít zajištěn úkon pomoc při podávání jídla a pití).

Obědy hradí uživatel prostřednictvím řádného vyúčtování sociálních služeb přímo pečovatelce za skutečně odebrané obědy.

Klienti si objednávají obědy na týden dopředu pomocí jídelního lístku, který obdrží každý klient společně s jídlonosičem. V Domě s pečovatelskou službou jsou jídelní lístky předávány přímo do poštovních schránek klientů. Po vyplnění jídelního lístku, předá klient objednávku přímo pečovatelce, případně do poštovní schránky „Pečovatelky“. Po objednání stravy je jídelní lístek navrácen klientovi. Součástí každého jídelního lístku jsou i kontakty na všechny pracovníky pečovatelské služby, včetně informace o době trvanlivosti stravy.

Odhlášení oběda je povinen uživatel nahlásit pečovatelkám nejpozději do 8.00 hod . dne , na který chce oběd odhlásit. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd. V případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato uživatelem hrazena.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, z vlastních surovin, pracovnice asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

Příprava a podání jídla a pití

Pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně jej krmí.

4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

běžný úklid a údržba domácnosti

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků,

umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta na stav věci proveden zápis do programu Pečovatelka - záložka „Události“. Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.

Velký úklid – mytí oken

Klient pečovatelské služby si zajistí na vlastní náklady (možno i prostřednictvím pečovatelky po předchozí domluvě) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonů třeba. V odůvodněných případech zajistí mytí oken 2 pečovatelky (doba trvání úkonu je v tom případě násobená dvěma).

Při mytí oken ve výškách jsou pečovatelky povinny postupovat následujícím postupem :

Okno umyjí z vnitřní strany vodou se saponátem, potom sklo navlhčí přípravkem na mytí oken dodaným uživatelem a čistým hadrem vyleští. Je možné použít též stěrku na okna. Potom okno otočí rubem do místnosti a postupuje stejným způsobem. V případě, že na okno nedosáhne, ke zvýšení místa práce používá pouze stabilních prostředků jako jsou přenosné schody. Při mytí vnějších rámců oken nebo oken, které nelze otočit do místnosti , nesmí úkon mytí okna pečovatelka provést, tento předpis neplatí pro byty v DPS Černošice, kde je před oknem zábradlí.

V případě, že pracovník pečovatelské služby vyhodnotí práci jako rizikovou, nabídne klientovi kontakt na odbornou firmu, která mytí oken zajistí.

Nákupy

Jedná se o běžný nákup potravin v jednom obchodě. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli.

Pochůzky

Služba obsahuje vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí

na úřadech. Jako pochůzka je účtována i cesta do obchodu jiného, než nejbližšího klientovu bydlišti, na jeho přání, a také návštěva klienta za účelem sepsání nákupu. Do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení, doba jednání, nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jakoby byl prováděn jednotlivě poměrnou částkou.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšlena základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“

Donáška vody

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody nebo u klientů, kteří nemají do objektu zaveden vodovod. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

Velký nákup

Nákup nad rozsah běžného nákupu, jedná se nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Případně se jedná o nákup potravin ve více obchodech na přání klienta. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Nakupováno je pouze ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru, které pracovnice bez problémů unese.

Praní a žehlení prádla (ložního a osobního) , popřípadě jeho drobné opravy

Služba se poskytuje v prádelně pečovatelské služby na adrese Vrážská 1805, Černošice. Výše úhrady stanovená za praní prádla zahrnuje prací prostředek, cenu za vodné a stočné a elektrickou energii. Prádlo se sváží od uživatelů v koši určeném na špinavé prádlo. Váha prádla, počet kusů prádla, datum převzetí a další požadavky na vyprání (například přidání aviváže) do diáře určeného pro záznam praní prádla a dále na lísteček „Pradlenka“. V prádelně jsou vyhrazeny prostory pro čisté , špinavé prádlo a prádlo určené k žehlení. Prádlo se pere každému klientovi zvlášť a pracovník dodržuje postup při praní, který je uveden na oděvu. Dávkování pracích prostředků je dle etikety na obalu výrobku. Po vyprání je prádlo předáno na sušáky, které jsou umístěné v prádelně pečovatelské služby, případně je možné využít sušičku prádla. Po usušení prádla, je prádlo rozděleno na prádlo určené k žehlení a k nežehlení. Po vyžehlení je prádlo předáno do koše, který je určen výhradně pro čisté prádlo a s lístečkem „Pradlenka“ a je předáno přímo klientovi.

5.ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Doprovod k lékaři – na instituce a úřady

Služba zahrnuje doprovázení uživatelů k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, doprovod při krátkodobém pobytu mimo domov, pomoc při denních kulturních, zájmových, vzdělávacích nebo jiných aktivitách. Dle potřeby jsou uživatelé dopravovány vozidly pečovatelské služby. Pečovatelky jsou „povinny dbát na to, aby bylo s uživateli zacházeno důstojně“ pečovatelky jsou dále povinny „hájit zájmy uživatele“. Po dobu jízdy služebním vozidlem pečovatelské služby jsou pouze započítávány kilometry bez času pečovatelky. Po zastavení vozidla (nástup – výstup z vozidla, čekání) je započítáván skutečný čas pečovatelky, dle platného ceníku služeb.

6. FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Fakultativní služby se poskytují pouze k základním službách a jsou tzv. Doplnkové služby. Níže uvedené služby se poskytují pouze ve výjimečných případech a jsou poskytovány pouze v časovém rozsahu, kdy nejsou poskytovány základní služby. Fakultativní služby jsou poskytovány dle časového vytížení pracovníků v sociálních službách.

Jednoduché ošetřovatelské úkony

Služba zahrnuje pouze základní nezdravotní ošetření, například převaz, pomoc s náplastí apod. V případě většího poranění pracovník pečovatelské služby kontaktuje ošetřujícího lékaře, případně RHZ.

Procházky s klientem

Služba zabezpečuje dohled nad klientem, pracovník pečovatelské služby je po celou dobu k dispozici klientovi a doprovod se uskuteční na předem sjednané místo. Obvyklé místo je park za DPS.

Jednoduché údržbářské práce

Služba se poskytuje pouze v DPS Černošice a zahrnuje neodborné jednoduché opravy součástí bytové jednotky. Pracovník pečovatelské služby nezasahuje do elektroinstalace a dalších rozvodových sítí v bytě. V případě poruchy na elektroinstalaci kontaktuje pověřeného pracovníka, případně kontaktuje tomu způsobilou osobu.

Administrativní úkony

Služba obsahuje pomoc při vyřizování žádostí, které se netýkají přímo poskytování sociální služby. Klientovi je nabídnuta součinnost při vyřizování žádosti. Služba například obsahuje i vyhledávání kontaktů na instituce apod. Pracovník pečovatelské služby využívá k práci PC pečovatelské služby a případně služební telefon.

Žehlení prádla v domácnosti klienta

Na přání klienta, může pracovník pečovatelské služby vyžehlit prádlo v bytě klienta. Služba se poskytuje pouze mimo budovu DPS a je pouze za předpokladu, že žehlička je klienta je v neporušeném stavu. Pracovník pečovatelské služby, před zapojením žehličky do el. sítě zkontroluje přívodní kabel žehličky, zda není mechanicky poškozen.

Telefonické vyřizování záležitostí klienta

Služba obsahuje vyřízení záležitosti do výše maximálně 10 minut a je za použití mobilního telefonu pečovatelské služby (případně pevná linka poskytovatele) Služba zahrnuje čas pracovníka pečovatelské služby a cenu hovoru. Při dalším spojení je účtována služba opětovně. Pokud není hovor navázán klientovi není služba účtována.

Praní silně znečištěného prádla s použitím desinfekce

Služba má stejný postup jako u základní služby. Po vyprání špinavého prádla, které je biologicky či jinak silně znečištěné (zápach apod.), je pracovník pečovatelské služby povinen po vyprání dezinfikovat pračku, před dalším použitím. Při praní takto špinavého prádla je povinnost použít jednorázové rukavice a prádlo se pere přednostně. Cena za kg prádla je zahrnuta i se žehlením prádla.

Přidání aviváže do prádla

Služba se poskytuje pouze k praní a žehlení prádla, kdy na přání klienta je přidána aviváž do pračky. Pracovník dává aviváž dle etikety uvedené na obalu výrobku. Přidání aviváže je zaznamenáno na Pradlence.

Použití vysavače pečovatelské služby

Služba je poskytována pouze k běžnému úklidu a velkému úklidu. Pracovníci mají zákaz zapůjčovat vysavač cizím osobám z důvodu BOZP.

Použití čisticích prostředků pečovatelské služby

Klient má možnost požádat pracovníka pečovatelské služby o zapůjčení čisticích prostředků při úklidu pečovatelkou. Čistí prostředky není možné zapůjčovat bez provedení základního úkonu.

Zhotovení černobílé kopie A4

Služba obsahuje zhotovení černobílé jednostranné kopie do formátu A4 v kanceláři DPS. Cena je účtována za jednu stránku A4.

Donáška tiskovin a poštovních zásilek do bytu

Služba je poskytována pouze v DPS, kdy klient z důvodu snížené mobility má možnost požádat o pravidelnou donášku tiskovin ze své poštovní schránky. Pracovníkovi předá klíč od své poštovní schránky a ten mu zajistí odnos tiskovin přímo do bytu. Klíč je možné po předchozí domluvě zanechat na předem sjednaném místě.

Zapůjčení jídlonosiče včetně umytí v kuchyni DPS

Služba zahrnuje zapůjčení jídlonosiče pro zajištění stravy pečovatelskou službou. Pracovník po ukončení pronájmu jídlonosič řádně umyje v kuchyni DPS.

Přítomnost pečovatelky při měření tlaku.

Služba obsahuje zapůjčení tonometru a dohled nad použitím přístroje. Pracovník klienta seznámí s obsluhou přístroje. V případě nestandardních hodnot doporučí klientovi navštívit svého ošetřující lékaře.

Doprava služebním automobilem

Doprava je poskytována v pracovní dny služebním vozidlem za předpokladu, že to umožňuje provoz organizace. Tato služba je poskytována uživatelům, kteří se nejsou sami schopni dopravit k lékaři, na úřad, apod.

Cena je účtována dle ujetých km a je započítána cesta z DPS, ul. Vrážská 1805, Černošice 252 28 do místa bydliště klienta, dále na místo sjednání a zpět do místa bydliště a dále k budově DPS, ul. Vrážská 1805, Černošice 252 28 . Pokud musí pečovatelka čekat v autě na uživatele, který si vyřizuje pochůzku, je mu účtována po tuto dobu "čekací doba" (doprovod k lékaři, či doprovod na instituce). Pokud je ve vozidle více klientů pečovatelské služby, km se řádně pokrátí počtem klientů. Při řízení vozidla se neúčtuje čas pracovníka PS, který je již zahrnut v ceně za km. V případě parkování na placeném parkovišti hradí cenu za parkovné přímo klient pečovatelské služby na místě.

Doprava služebním automobilem – místa

Postup pro poskytování služby je totožný jako o dopravy služebním automobilem s rozdílem, že cena km na předem sjednané místo je paušální. Ostatní ustanovení platí jako v předchozím bodě.

Svoz a odvoz prádla do prádelny DPS

Služba zahrnuje svoz a odvoz prádla na předem sjednané místo a do prádelny DPS. Služba je poskytována pouze na území města Černošice.

Miroslav Strejček
vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpisy zaměstnanců pečovatelské služby:

Jméno	Příjmení	Podpis
-------	----------	--------