

Manuál

pro uživatele

Charitní pečovatelské služby

Platný ke dni 1. 10. 2018



POSLÁNÍ

Posláním Charitní pečovatelské služby Otrokovice je poskytnout podporu a pomoc terénní formou uživatelům služby tak, aby mohli setrvat ve svém domácím prostředí, v kontaktu se svou rodinou, blízkými a zachovali si tak běžný způsob svého života. Toho dosahujeme prostřednictvím uspokojováním základních životních potřeb uživatelů.

POPIS PRŮBĚHU SLUŽBY

Individuální plánování

Služba je povinná ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách plánovat průběh poskytování služby. K tomu slouží individuální plán, ve kterém jsou zaznamenány osobní cíle uživatele služby a postup při jejich plnění. Při podpisu smlouvy je sestaven tento individuální plán sociální pracovníci služby a uživatel je seznámen s jeho obsahem. Následně je uživateli služby určen klíčový pracovník.

Každý uživatel služby má svého klíčového pracovníka, kterého zná. Ten s ním plánuje a hodnotí průběh poskytované služby. V případě nespokojenosti je možno žádat o jeho změnu.

Minimálně 1x za půl roku je individuální plán přehodnocován ve spolupráci uživatele a klíčového pracovníka. Je zhodnoceno, jak služba funguje a v případě potřeby je upraveno poskytování služby.

Rozsah poskytování CHPS je dohodnut při podpisu smlouvy a je součástí smlouvy v příloze č.1 Rozsah poskytování sociální služby CHPS. Počet a časový rozsah úkonů lze v průběhu služby podle potřeby měnit dodatkem.

Poskytnuté úkony jsou zaznamenávány do Karty poskytovaných činností (dále jen karta). Zde je uvedeno:

- datum provedení úkonů,
- celkový čas trvání jednotlivé služby,
- evidence úkonů, které byly provedeny,
- podpis.

Karta je uložena ve složce v kanceláři služby, kam po provedení výkonu zapíší pracovníci služby výše uvedené informace. V kanceláři služby je následně možno do karty nahlédnout.

Na konci měsíce uživatel svým podpisem potvrdí, že souhlasí se zapsanými údaji.

Vysvětlivky a pokyny k nejčastěji využívaným úkonům:

Ceny za jednotlivé úkony jsou stanoveny na základě přílohy č. 2 „Úhrada za úkony Charitní pečovatelské služby Otrokovice“. Níže je uvedeno vysvětlení jednotlivých úkonů.

0001 – Každá návštěva (celkový čas za vyhláškové výkony)

Do karty pečovatelka zapisuje celkový čas, který stráví při vykonávání pečovatelských úkonů jak v domácnosti uživatele, tak i například při doprovodech uživatelů (na úřady, k lékaři). Celý čas, který pečovatelka stráví s uživatelem je zpoplatněn! Cenová sazba je 120,- Kč na hodinu, uživatel platí vždy poměrnou částku. Příklady: jestliže je pečovatelka u uživatele 30 minut (půl hodiny včetně cesty a přípravy pečovatelky) zaplatí uživatel 60,- Kč, jestliže je celkový čas 90 minut (opět včetně cesty) zaplatí uživatel 180,- Kč.

Při každé návštěvě u uživatele je účtováno **vždy** nejméně **15 minut**.

0002,5 – Čas nezbytný k zajištění činností

Jedná se o skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činností v rámci jednoho setkání. Čas nezbytný k zajištění činnosti se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u něj a času nezbytného k zajištění činností v paušální výši 15 min. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání a je v něm zahrnuto následující: čas strávený na cestě k uživateli, příprava pomůcek, materiálu a další. U každého úkonu je zároveň účtováno vždy nejméně 15 minut od jeho započetí.

0201 – Pomoc při úkonech osobní hygieny

K úkonům osobní hygieny u uživatele se zhoršenou hybností, který není schopen koupele ve vaně ani sprchovém koutu, je potřeba zajistit 2 plastové umyvadla a 2 žínky (ideální jsou 3 – horní část těla, spodní část, chodidla) a rovněž dva ručníky. Umývací sady by měly být barevně odlišeny (tmavší barvy – spodní část těla,...)

0314 - Dovoz, donáška jídla je spojen s úkonem 0313 – Nachystání a podání jídla. Uživatel si zajistí 2 jídlonosiče (v případě osamělosti uživatele pomohou zajistit pečovatelky). Pokud uživatel potřebuje oběd pouze dovézt (nepotřebuje jídlo nachystat či podat), je mu předán kontakt přímo na firmu, která dovoz pro CHPS zajišťuje.

0502, 0508 – Zajištění úklidu

u úkonů zajištění chodu domácnosti (úklidy) pečovatelé využívají přístroje a čisticí prostředky uživatele nebo po dohodě s uživatelem tyto prostředky pomohou zajistit.

V nabídce CHPS jsou rovněž fakultativní úkony:

- 1) **Dohled nad podáním léků** - (léky si chystá uživatel osobně nebo mu pomáhají rodinní příslušníci) – lékovka.

- 2) **Doprava** - dle individuálních potřeb nabízíme uživatelům možnost přepravy služebním autem CHPS.

NA CO MÁM JAKO UŽIVATEL PRÁVO

- ✓ mám právo na ohleduplnou a odbornou podporu pečovatelek,
- ✓ mohu službu kombinovat s péčí jiné sociální služby či organizace,
- ✓ pracovníci se nebudou bez mého vědomí a souhlasu pohybovat po mém bytě,
- ✓ mám právo předčasně ukončit návštěvu pečovatelek z jakéhokoliv důvodu,
- ✓ mám právo na soukromí v intimních záležitostech (např. při návštěvě toalety, při vyšetření chci být sám – bez asistence pracovníka),
- ✓ mám právo odmítnout fotografování mé osoby, domácnosti pro propagační účely zařízení, odmítnout zveřejnění fotografií na propagační materiál,
- ✓ mám právo si zkontrolovat podklady pro vyúčtování služby CHPS a v případě rozdílností požadovat nápravu,
- ✓ mám právo kontrolovat všechny dokumenty vedené CHPS o mé osobě a nahlížet do nich.

JAKÉ JSOU MÉ POVINNOSTI

- ✓ **odhlásit návštěvu pracovnice služby nejpozději 1 den před začátkem výkonu služby,**
- ✓ nahlásit případné změny zdravotního stavu, telefonu, apod.,
- ✓ povinnost ohlásit, že po určitou dobu nebude služba využívána,
- ✓ uživatel je povinen zajistit domácí zvířata tak, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky CHPS při poskytování služby,
- ✓ spolupracovat s poskytovatelem služby při plánování a hodnocení průběhu služby,
- ✓ zajistit podmínky v domácnosti pro výkon péče.

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

- ✓ právo na důstojné zacházení ze strany uživatele, uživatel jedná s pracovníkem jako se sobě rovným, nepoužívá hrubých slov při oslovování,
- ✓ právo odmítnout službu u osob pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek v případě, hrozí-li fyzická nebo psychická újma pracovníka CHPS,
- ✓ právo odmítnout z kapacitních nebo odborných důvodů úkon, který nebyl předem domluven, dále úkony, které CHPS neposkytuje a nejsou předmětem Smlouvy o poskytování pečovatelských úkonů,
- ✓ povinnost zachovávat mlčenlivost o získaných údajích.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

CHPS vnímá jako povinnost reagovat na každou stížnost nebo připomínku. Všechny se evidují a jsou brány jako zpětná vazba, jako možný podnět pro zlepšování a rozvoj služby.

Je-li uživatel bezprostředně při výkonu služby pečovatelek nebo návštěvě sociální pracovnice s čímkoli nespokojen, je pracovník povinen ihned po upozornění uživatelem napravit své chování či jednání. Toto upozornění považujeme za **připomínku** a pracovník ji zaznamenává do denních záznamů uživatele. Pokud však i poté vnímá uživatel danou skutečnost jako problém a je ochoten tuto skutečnost vyjádřit písemně nebo ústně, považuje se uživatelova nespokojenost za **stížnost**.

Podávat stížnosti a připomínky je oprávněn kdokoliv – uživatel, rodinný příslušník i jakýkoliv osoba v zájmu uživatele. Uživatelé jsou o tomto právu řádně informováni ještě před podpisem Smlouvy o poskytování Charitní pečovatelské služby Otrokovice.

Podávání stížností a připomínek není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Uživatelé si také mohou zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížností, který může být kdokoliv, včetně pracovníka služby.

Komu stížnosti a připomínky podávat:

Stížnosti nebo připomínky se předávají kterémukoliv pracovníkovi CHPS. Všechny stížnosti a připomínky pak pracovníci v co nejkratší době (maximálně pracovní 3 dny) předají vedoucí CHPS, která stížnosti a připomínky vyřizuje, příp. jejímu zástupci.

Způsob podávání stížností:

- **Ústně** (osobně i telefonicky): pracovník, kterému byla stížnost sdělena, ji zapíše do formuláře *Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby*.
- **Písemně**: dopisem (adresovaným na vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice) na adresu CHPS, Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mailem na adresu chps@otrokovice.charita.cz, do formuláře *Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby*.
- **Anonymně**: stěžovatel má právo na stížnost anonymní formou, a to vhozením dopisu, adresovaného vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice, do poštovní schránky Charity Otrokovice, Na Uličce 1617, Otrokovice. Vyřízení anonymní stížnosti je pak vyvěšeno na nástěnce u kanceláře CHPS, na veřejné nástěnce Charity Otrokovice na Náměstí 3. května v Otrokovicích a na www.otrokovice.charita.cz.

CHPS má povinnost stížnost písemně vyřídit do 28 dnů od doručení stížnosti. V případě, že není schopna vyřídit stížnost do 28 dnů, informuje o tom písemnou formou stěžovatele.

Stěžovatelé jsou v dopise o výsledku vyřízení stížnosti poučeni o možnosti odvolání se proti výsledku vyřízení stížnosti. Mají také dostupný seznam míst s adresou, kam se mohou v takovém případě obrátit.

DOKUMENTACE

O průběhu poskytování služby je vedena dokumentace a to podle požadavků legislativy. O žadateli a uživateli služby jsou schraňovány jen údaje, které přímo souvisí s poskytovanou službou CHPS. Ve službě je vedena následující dokumentace:

- ✓ Žádost o poskytování služby – jsou zde zaznamenány základní informace od žadatele o službu.
- ✓ Sociální šetření – slouží pro dojednání podmínek poskytování služby.
- ✓ Seznámení se zpracováním osobních údajů.
- ✓ Smlouva o poskytování sociální služby včetně příloh.
- ✓ Individuální plán – zde je stanoven způsob a rozsah poskytované služby. Individuální plán je průběžně aktualizován podle potřeb uživatele.
- ✓ Souhlas s pořízením a použitím fotografií.
- ✓ Karty poskytovaných činností – zaznamenávají se poskytnuté výkony u uživatele a čas.
- ✓ Denní záznamy o průběhu služby – zde je zapisován průběh poskytované služby.

Evidence je v listinné podobě uložena v kanceláři služby, v elektronické podobě v programu WebCarol. Dokumentace je zabezpečena proti ztrátě.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Pracovníci mohou přijímat pozornosti, jako jsou ovoce, sladkosti, květiny. Dary ve větší hodnotě a finanční hotovosti přijímá pouze vedoucí pečovatelské služby. V případě, že pracovníci přijmou pozornost nebo dar, jsou si vědomi, že uživatele nezvýhodňují.

NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI

Pokud se CHPS dohodne s uživatelem služby, že je potřeba k vykonávání pečovatelské služby mít klíče od domu nebo bytu, převezme sociální pracovníce na základě vyplněného formuláře Prohlášení o předání a převzetí klíčů uživatelů CHPS klíče. Maximální snahou služby je zabezpečit uložení klíčů proti jejich ztrátě.

HAVARIJNÍ SITUACE

HASIČI



ZÁCHRANKA



POLICIE ČR



MĚSTSKÁ POLICIE



JEDNOTNÉ EVROPSKÉ ČÍSLO TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ

Je určeno především pro tísňové volání při rozsáhlých mimořádných událostech.



Při předávání zprávy na telefonní čísla tísňového volání uveďte:

- **Co přesně se stalo** - tato informace je nutná k posouzení, jakou pomoc vyslat
- **Přesné místo hlášené události** - adresu, číslo domu, patro, jak se dá dům najít - orientační body
- **Informace o postižených** - pohlaví, přibližný věk, počet postižených
- **Informace o volajícím** - jméno a číslo telefonu pro zpětný dotaz

Snažte se zachovat klid a věcně odpovídat na otázky.

NOUZOVÉ SITUACE

Nouzové situace jsou takové, které se dotýkají přímo osoby uživatele nebo pracovníka služby.

Každá nouzová situace a postup jejího řešení je písemně zaznamenán a zápis je uložen.

Pečovatelky u sebe nosí seznam s důležitými telefonními čísly, dále kontakty na praktické lékaře se jmény uživatelů, kteří pod konkrétního lékaře spadají.

Možné typy nouzových situací a jejich řešení

- 1) **Uživatel neotvírá, ale komunikuje:** V případě, že je s uživatelem možná verbální domluva, ale není schopen otevřít, postupujeme podle domluvy s ním. V případě, že nelze porozumět, volíme pořadí – vedoucí služby, kontaktní osoba, Policie, zámečnick ošetřující lékař, jak nejrychleji nám situace umožňují.

V obou těchto případech je situace usnadněna a urychlena pokud má CHPS zapůjčeny klíče od uživatelského bytu.

- 2) **Náhlé zhoršení zdravotního stavu, včetně psychické krize - uživatel je ohrožen na zdraví nebo na životě** - Pečovatelka vyhodnotí situaci o závažnosti zdravotního stavu, určí, zda poskytne první pomoc a pak informuje ošetřujícího lékaře nebo naopak, anebo ihned volá tel. číslo rychlé zdravotní pomoci 155 (dále jen RZS). O svém rozhodnutí zavolat RZS informuje uživatele a vysvětlí mu důvody, pokud je tuto informaci schopen pochopit. Jestliže uživatel nesouhlasí se zavoláním RZS, ale jeho stav to vyžaduje, je v tomto případě „hodnota lidského života nad hodnotou porušení práv uživatele“. Pracovník informuje vedoucí, do příjezdu pomoci se snaží stav uživatele stabilizovat.
- 3) **Nalezení uživatele, který nejeví známky života:** Pečovatel zjistí, zda jsou alespoň částečně zachovány životní funkce, volá RZS tel. č. 155. V případě, že jsou alespoň částečně zachovány, zahájí oživovací pokusy. Informuje vedoucí služby a poté rodinné příslušníky nebo kontaktní osobu, ošetřujícího lékaře. Vyčká do příjezdu pomoci. Má-li podezření na smrt způsobenou cizím zaviněním, s ničím nemanipuluje a volá Policii ČR, tel. 158.
- 4) **Ztráta klíčů od bytu uživatele:** Při ztrátě klíčů je pracovník povinen tuto skutečnost okamžitě hlásit vedoucí a uživateli, který se rozhodne, jestli bude chtít výměnu zámku. Všechny náklady spojené se zhotovením náhradních klíčů, výměnou zámku hradí pracovník CHPS, který škodu způsobil.
- 5) **Poškození majetku uživatele:**

Prokázanou vzniklou škodu hradí poskytovatel, který škodu způsobil, po domluvě s uživatelem. Pokud cena, kterou udává uživatel je nepřiměřená, zajistí vedoucí služby znalce k ocenění.

6) **Obvinění pracovníků CHPS z krádeže:** Obviněný pracovník nahlásí stav věci vedoucí a s její pomocí se záležitost řeší. Se souhlasem uživatele se snaží věc (popř. peníze, cennosti...) dohledat. Pokud se toto nezdaří, po domluvě s uživatelem (zohlednit předpokládanou hodnotu věci) vedoucí informuje Policii ČR a projedná další postup.

7) **Pečovatelka nepřichází ve smlouvenou hodinu z důvodů:**

a) **zdržela se u předchozího uživatele:** pečovatelka v každém případě kontaktuje vedoucí nebo sociální pracovníci a vysvětlí důvody svého prodlení. Vedoucí (soc. pracovnice) následně telefonicky či osobně kontaktuje uživatele o nastalé situaci a dohodne s ním další postup.

b) **úrazu, nevolnosti pečovatelky apod.:** pečovatelka v každém případě kontaktuje vedoucí nebo sociální pracovníci. Vedoucí (soc. pracovnice) následně telefonicky či osobně kontaktuje uživatele o nastalé situaci a dohodne s ním změny v personálním zajištění nebo změny termínu realizace péče.

Vždy je dáována přednost záchraně života před záchranou majetku!

Modlitba ke sv. Anežce České

MODLEME SE:

Bože, tys vnuknul blažené Anežce České,
aby dala přednost nebeskému království
před pozemským
a přilnula s nerozděleným srdcem
ke Kristu, Tvému Synu,
v pokoře a chudobě;
dopřej nám na její přímlovu,
abychom ctili tebe,
nejvyšší dobro, s celou myslí
a všechny své bratry
milovali v Kristově lásce.



Na památku svatořečení klarisky Anežky české, Řím, 12, listopadu 1989.