



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Na základně zákona č. 108/2006 Sb., § 40 a vyhl. 505/2006 Sb. Charita Příbram vydává následující pravidla. S těmito pravidly je seznámen každý uživatel pečovatelské služby a přebírá je v písemné podobě při podpisu smlouvy. Tato vnitřní pravidla jsou veřejný dokument a jsou volně přístupná v kanceláři Charity Příbram. Jsou platná pro uživatele služeb a pro zaměstnance poskytovatele. Vnitřní pravidla vydává ředitel Ing. Jiří Kala.

### OBSAH

A) CÍLOVÁ SKUPINA.....	2
B) ZPRACOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PEČOVATELSKÉHO PLÁNU .....	2
C) MĚSÍČNÍ VÝKAZ POSKYTNUTÉ PÉČE .....	2
D) HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI .....	2
E) FORMULÁŘ DOJEZDŮ .....	2
F) POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ KLÍČŮ.....	3
G) VYÚČTOVÁNÍ ÚHRAD .....	3
H) UKONČENÍ SMLOUVY ZE STRANY UŽIVATELE .....	3
CH) ČASOVÝ ROZSAH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE.....	3
J) POŠKOZENÍ MAJETKU UŽIVATELE, ZTRÁTA FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ.....	4
K) AGRESIVITA UŽIVATELE.....	4
L) STÍŽNOSTI.....	5
M) NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE.....	7
N) POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY .....	10
TELEFONNÍ ČÍSLA.....	15



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## **A) CÍLOVÁ SKUPINA**

Sociální služby poskytujeme dospělým osobám, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

## **B) ZPRACOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PEČOVATELSKÉHO PLÁNU**

Individuální plán je souhrn osobních cílů uživatele, jichž chce uživatel dosáhnout za pomoci a ve spolupráci s poskytovatelem, tak, aby poskytování služby směřovalo k řešení nepříznivé životní situace. Slouží k vedení přesných informací o klientovi a jeho potřebách. Zde se zaznamenávají v průběhu poskytování služby veškeré změny, jak o celkovém stavu klienta, tak případné změny v poskytované službě.

## **C) MĚSÍČNÍ VÝKAZ POSKYTNUTÉ PÉČE**

Pečovatelka/pečovatel při každé návštěvě zaznamená dobu strávenou u klienta a stručný popis činnosti do výkazu práce. Klient je povinen záznam společně s pracovníkem přečíst a zkontrolovat, zda čas a provedené činnosti souhlasí. Poté tento záznam stvrdí svým podpisem, jak klient, tak pečovatelka/pečovatel. Tento dokument slouží ke kontrole vykonané práce a pro účely vyúčtování služeb. V případě připomínek a nesouhlasu s vykonanou činností pečovatelky/pečovatele, klient kontaktuje vedoucí pečovatelské služby, které záležitost řádně prošetří.

## **D) HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI**

Charita Příbram na požádání klienta provádí nákupy a platby z jeho finančních prostředků, které proti podpisu předá odpovědné osobě, vedoucí sociálních služeb, ve výši, kterou si z vlastní vůle svobodně určí. Finanční prostředky jsou uloženy v zamykatelném trezoru v prostorách kanceláře Charity Příbram. Klient má zaveden sešit, kam je zaznamenáváno, komu z pracovníků charity byly finance k nákupu předány a následné vyúčtování úhrad či nákupu i s uložením účtenky. Po vyčerpání finančních prostředků je klient upozorněn a v případě dalšího zájmu klient finance doplní.

V případě, že klient požádá o jednorázový nákup tzn., že se nejedná o pravidelné nákupy, ale klient nákup požaduje náhodně, pečovatelka převezme danou částku a celou skutečnost zaznamená do výkazu práce. Tzn., jakou částku převzala, za jakým účelem a stvrzení obou stran svým podpisem. Po zajištění nákupu pečovatelka předloží stvrzenku klientovi, vyúčtuje nákup a obě strany tuto skutečnost opět stvrdí svým podpisem.

## **E) FORMULÁŘ DOJEZDŮ**

Každý klient Charity Příbram by měl respektovat dojezdy pečovatelek. Pečovatelka má nárok na 20 minutové zpoždění. Toto zpoždění může nastat například v případě nepříznivého počasí, komplikacemi u předchozího klienta atd. V případě delší časové prodlevy než 20



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



minut bude klient telefonicky informován. V případě, že pečovatelka nedorazí, doporučujeme klientovi telefonicky informovat vedoucí pečovatelské služby.

## **F) POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ KLÍČŮ**

Tento dokument se vydává na základě převzetí klíčů od bytu nebo domu klienta. Klíče jsou uloženy v kanceláři Charity Příbram v uzamykatelné skříňce, ke které mají přístup pečovatelky a vedení Charity Příbram. Po ukončení smluvního vztahu jsou klíče předány na základě formuláře o vrácení klíčů klientovi nebo kontaktní osobě.

## **G) VYÚČTOVÁNÍ ÚHRAD**

Úhrada za poskytnuté sociální služby se provádí vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle rozsahu poskytovaných služeb. Vedoucí pečovatelské služby provede vyúčtování úhrad. Úhradu za provedenou pečovatelskou nebo odlehčovací službu lze provést převodem či v hotovosti.

## **H) UKONČENÍ SMLOUVY ZE STRANY UŽIVATELE**

Uživatel může smlouvy vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 30 dní.

## **CH) ČASOVÝ ROZSAH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE**

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale také s ohledem na možnosti poskytovatele. Požadavky jsou evidovány v dokumentu z prvního jednání se zájmem o službu. O víkendech, v období Vánočních svátků a Nového roku je služba určena pouze klientům, kteří využívají péči během pracovního týdne. Poskytovány jsou pouze nezbytné úkony, tedy bez nákupů, úklidu, doprovodu.

## **I) PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE**

Služba zajišťuje takovou pomoc a podporu uživatelům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, nebo kterou jim není schopna zajistit např. rodina. Služba nenahrazuje pomoc a podporu členům rodiny, ani veřejně dostupné zdroje.

O změnu úkonů, poskytování péče může požádat uživatel pečovatelku nebo přímo kontaktovat vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby a vzájemně se domluvit na úpravě poskytování péče.

Každá změna týkající se služby předem ohlášena klientem v časovém předstihu a je poskytnuto přechodné období k tomu, aby uživatel mohl zvážit, zda nadále bude čerpat dosavadní služby za nových podmínek.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



Veškeré změny a požadavky je klient povinen nahlásit vždy do čtvrtka v ranních hodinách vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby, z důvodu plánování služby na nadcházející týden. Výjimku tvoří naléhavé situace např. propuštění uživatele z nemocnice, personální možnosti poskytovatele atp.

Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti. Zabezpečit zvířata např. psa, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem např. zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení. Nejsou-li zajištěny tyto podmínky není pracovník povinen zajistit sjednanou péči u klienta, ani s klientem manipulovat. Aby nedocházelo k možnému poškození zdraví pracovníka.

Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 24 hodin před začátkem poskytování této služby. Nezruší-li uživatel tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči a pečovatelka k němu váží cestu zbytečně, bude služba účtována v plném rozsahu jako obvykle. Poplatek uživatel nezplatí, pokud nebyl schopen telefonování (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace) nebo neměl objektivní možnost dohodnutou službu zrušit (např. žije osamocené a nemá telefon).

## **J) POŠKOZENÍ MAJETKU UŽIVATELE, ZTRÁTA FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ**

V případě vzniku škody na majetku uživatele ohlásí pečovatelka situaci uživateli a vysvětlí mu příčiny vzniku škody. Pokud uživatel uzná, že pečovatelka vzniklou škodu nemohla odvrátit, situace se neřeší. Pečovatelka skutečnost oznámí vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby. Pokud se uživatel cítí poškozen, je situace řešena vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby, která zhodnotí míru zavinění zaměstnance. Při vzniku škody vinou zaměstnance se vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby dohodne s uživatelem na formě náhrady vzniklé škody.

V případě prokazatelné ztráty finančních prostředků uživatele zaviněné pečovatelkou uhradí pečovatelka ztracenou hotovost ze svých finančních prostředků.

## **K) AGRESIVITA UŽIVATELE**

Pečovatelka zhodnotí závažnost situace a informuje vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby. Je-li uživatel agresivní ze známých důvodů a jeho zdraví ani život není ohrožen, opustí pečovatelka domácnost uživatele. Vyžaduje-li stav uživatele ošetření nebo hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, zavolá pečovatelka policii, ošetřujícího lékaře, nebo záchrannou službu. Při výskytu častého agresivního chování je uživatel upozorněn na dodržování pravidel pro poskytování služby a na možnost výpovědi smlouvy o poskytování služby.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## L) STÍŽNOSTI

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných služeb. Pečovatelská služba má vypracovaná Pravidla pro podávání a řešení stížností, která jsou součástí těchto vnitřních pravidel.

### Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

- uživatelé pečovatelské služby
- rodinní příslušníci a osoby blízké
- zákonný zástupce uživatele služby
- nezávislý zástupce uživatele služby
- zaměstnanci zařízení

### Způsob podání stížností, podnětů a připomínek

- ústně
- písemně
- anonymně

Každá podaná stížnost je zapsána jak do složky přijatých stížností, která je uložena pod pořadovým číslem, tak je vložena do dokumentace klienta. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a lhůta pro její vyřízení, jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti. Na každou podanou stížnost je založen samostatný spis, který obsahuje podání stížnosti a dokument o jejím projednání a vyřízení.

### Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

1. Pro vyřizování stížností je ředitelem zařízení stanovena nejméně tříčlenná komise. Při jmenování členů komise je přihlíženo k zajištění nepodjatosti členů a zabránění střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.
2. Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.
3. Členové komise, určené pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli. Ředitel zařízení stanoví při vyřizování každé stížnosti lhůtu pro její vyřízení, která je zaznamenána v knize přijatých stížností. Tato lhůta je zpravidla 30 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou stížnosti, které nedovolí



## Charita Příbram

Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.

4. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření je prokazatelně informován ústně. O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.

5. V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitele zařízení, který rozhodne o dalším postupu.

6. Pokud se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je třeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti.

7. Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

8. Pokud je stížnost směřována proti řediteli zařízení je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli zařízení, tedy ADCH Praha.

9. V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.

10. Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.

### **Opakované stížnosti**

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

### **Závěr**

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: [info@charita-pribram.cz](mailto:info@charita-pribram.cz)  
IČO: 47072989, [www.pribram.charita.cz](http://www.pribram.charita.cz)



## Kontakty pro podávání stížností:

### Charita Příbram

Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: [info@charita-pribram.cz](mailto:info@charita-pribram.cz)  
IČO: 47072989, [www.pribram.charita.cz](http://www.pribram.charita.cz)

### Krajský úřad Středočeský kraj

Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
tel: 257 280 111, mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)  
IČO: 70891095, [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz)  
Odbor sociální práce

## M) NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

V průběhu poskytování služby mohou nastat situace, které vzniknou najednou, náhle, nikdy se jim nedá zcela předcházet, jejich řešení může být obtížné pro pracovníky i uživatele, může být stresující, může při nich dojít k pochybení. Jedná se o nouzové, havarijní a mimořádné situace. Pro takové případy vytváříme pravidla, jak situacím předcházet a jak je řešit, pokud nastanou. Jedná se o postupy, které mají chránit uživatele, pracovníky i organizaci. Cílem je zajistit spolehlivé a bezpečné prostředí. S pravidly jsou seznamováni pracovníci i uživatelé služby.

### Nedostatek pracovníků

Předcházení situaci: Služba je zajištěna dostatečným množstvím pracovníků, jsou zajištěny zástupy v době dovolených, které se plánují. Jsou k dispozici osoby, které v případě potřeby mohou personál zastoupit.

Řešení: Nastane-li situace nedostatku pracovníků, může zastoupit vedoucí PS, případně dojde ke zrušení dovolené pracovníků, péče se zajistí jinými osobami, v krajním případě a za řádného informování uživatele dojde k omezení poskytování služby, jsou uživatelům poskytnuty pouze nezbytně nutné pečovatelské úkony – pomoc při úkonech osobní hygieny, nákupy, dovoz stravy.

### Ohrožení zaměstnance služby domácím zvířetem

Uživatel je povinen zajistit zvíře po dobu výkonu služby v domácnosti. V případě hrozícího nebezpečí může pečovatelka odmítnout poskytnutí služby. Při hospitalizaci uživatele informuje pečovatelka ve spolupráci s vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby osoby uživatele blízké ohledně převzetí zvířete. Je-li uživatel osamělý nebo nenajde se nikdo, kdo by se o zvíře postaral, je přivolána městská policie, která umístí zvíře do útulku.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## Ztráta klíčů

Ztráta klíčů od bytu klienta, kterou zavinil pracovník nebo okradení pracovníka, při kterém došlo ke krádeži i klíčů od bytu uživatele. Pracovník je povinen při zjištění ztráty klíčů okamžitě událost nahlásit vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby. Ta neprodleně informuje majitele bytu o ztrátě klíčů a na náklady poskytovatele, za spoluúčasti pracovníka, který ztrátu způsobil, zajistí výměnu zámku.

## Uživatel neotvírá

Předcházení situaci: Pracovníci si všímají uživatelů, u kterých hrozí náhlé zhoršení zdravotního stavu, v rámci plánování služby je předjednáno, co v takové situaci dělat, pracovníci si všímají aktuálního zdravotního stavu uživatelů. Uživatel může pracovníkům předat kontakt na blízkou osobu, která má klíče od bytu, nebo na koho se v krizové situaci obrátit. Uživatelé mají možnost uložit si klíč od bytu u vedoucí služby.

Řešení: Neotvírá-li uživatel, když se pracovník dostaví a pracovník uživatele přes dveře slyší, pokusí se zeptat se na situaci – co se stalo, zda upadl, zda je nutnost zavolat záchrannou službu, zda je v ohrožení apod. Pracovník se snaží s uživatelem domluvit a komunikovat přes dveře, snaží se uživatele uklidnit. Pokud jsou propůjčené klíče od uživatele, využije se klíč pro vstup do bytu. Pečovatelka má klíče buď u sebe dle individuálního plánu, případně je na místo dopraví jiný pracovník. Po vstupu do bytu, zhodnotí situaci, zajistí první pomoc, je-li nutná a zajistí další pomoc – např. odvoz k lékaři, přivolá RZS apod.

Je-li uživatel po odemčení bytu nalezen mrtev, je zavolán lékař a informují se příbuzní. Pracovník vyčká příjezdu lékaře, příp. příbuzných. Nejsou-li příbuzní na dosah, zavolá pohřební službu a vyčká jejího příjezdu. Následně byt uzamkne. O situaci informuje vedoucí, která kontaktuje příbuzné.

Není-li možnost použít klíč, zjišťuje se, zda by nebylo možné se k uživateli dostat jiným způsobem např. přes otevřené okno. Kontaktují se sousedé, zda nemají přístup do bytu (domu), či zda neví, zda si uživatel někde neukládá klíče venku. O situaci je vždy informována vedoucí. Ta se snaží kontaktovat rodinu. Nepodaří-li se rodinu kontaktovat, v případě rizika se přistupuje k volání hasičů, případně i RZS. O tomto postupu je rodina následně informována.

V případě, že není zapůjčen klíč, ani není kontakt na osobu blízkou, která by pomohla, či dle naléhavosti situace pracovníci služby volají na pomoc složky integrovaného záchranného systému bez vědomí rodiny – zejména hasiče a RZS. Vyčká se jejich příjezdu, následně se vedoucí snaží získat kontakt na blízké osoby, které o situaci informuje.





**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



V případě, že uživatel neotvírá a není důvodné podezření, že by mohl být v ohrožení, informuje o této situaci pečovatelka vedoucí. Uživateli se pokoušíme dovolat, případně rodině, zda neví, že by jejich blízký šel k lékaři nebo jinam. Dotazováni jsou také sousedé. Pokud se nepodaří nikoho zkontaktovat, pečovatelka se na místě zastaví později znovu, je-li možné, dále se zkouší uživateli dovolat.

### **Uživatel nemá zajištěnou péči**

Předcházení situaci: Pečovatelka si v domácnosti uživatele všímá uživatelovo zdravotního stavu a podmínek, ve kterých žije, jaký vztah má s rodinou, zda dochází ke konfliktům, jak se rodina k uživateli chová, zda má uživatel uspokojeny základní potřeby. V případě, že pečovatelka shledá, že uživatel je v ohrožení, nebo o něj není postaráno, informuje neprodleně o zjištěném stavu vedoucí. Vedoucí navštěvuje uživatele, zajímá se o jejich stav, diskutuje s pečovatelkami na poradách o potenciálně ohrožených uživateli, o zjištěných skutečnostech se píše záznamy do spisu uživatele. Uživateli je v případě potřeby nabízena možnost rozšíření služby, spolupráce s rodinou.

Řešení: V případě, že je identifikován uživatel, o kterého není postaráno, který je zdravotně ohrožen, nemá dostatečně zajištěnou péči o sebe, je o dané skutečnosti neprodleně informována vedoucí a následně je provedeno sociální šetření. Uživateli je nabídnuta možnost rozšíření péče, je navržena spolupráce s nejbližšími příbuznými či blízkými osobami a dalšími institucemi. Podle závažnosti stavu je se souhlasem uživatele situace projednána se sociální pracovníci města a lékařem uživatele. Je možné sepsat žádost o přijetí do Domova seniorů. Je-li uživatel ohrožen na životě, či je velmi špatném zdravotním stavu, je situace s jeho souhlasem konzultována s jeho ošetřujícím lékařem, doporučena hospitalizace. O situaci je informována se souhlasem uživatele jeho rodina. V případě, že si uživatel hospitalizaci nepřeje, situace je s ním opakovaně konzultována, jsou mu nabízeny možnosti, do péče mohou být zapojeny další instituce. Snahou pracovníků je, aby uživatel pochopil závažnost své situace a chtěl jí sám řešit.

### **Pečovatelka se nedostaví k uživateli**

Předcházení situaci: Pracovníci jsou seznámeni s Vnitřními pravidly organizace a dalšími nařízení, mají povinnost se jimi řídit, pracují dle plánu práce. Nemůže-li se pracovník k uživateli ve smluvený čas dostavit, neprodleně ho telefonicky či prostřednictvím kolegy informuje.

Řešení: Nastane-li situace, že se pracovník k uživateli bez předchozí omluvy nedostaví, je tento povinen se uživateli omluvit, situaci vysvětlit. Vedoucí PS zhodnotí objektivní důvody, nedostaví-li se pracovník bez závažných důvodů, je přiměřeně situaci potrestán, jsou mu připomenuta pravidla a povinnost se jimi řídit. S uživatelem je smluven nový termín návštěvy, případně oběd co nejrychleji dodán.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## **Uživatel je nalezen ve špatném zdravotním stavu**

Předcházení situaci: Pracovníci si všímají uživatelů, u kterých hrozí náhlé zhoršení zdravotního stavu, v rámci plánování služby je předjednáno, co v takovéto situaci dělat, pracovníci si všímají aktuálního zdravotního stavu uživatelů. Uživatel může pracovníkům předat kontakt na blízkou osobu, na kterou se v krizové situaci obrátit.

Řešení: Nastane-li situace, že pracovník nalezne uživatele ve špatném zdravotním stavu, zhodnotí nejprve situaci, poskytne první pomoc, pomůže uživatele omýt, je-li potřeba, informuje vedoucí služby a kontaktní osobu, uvedl-li ji uživatel pro takovéto případy. Pracovník dle potřeby volá RZS nebo ošetřujícího lékaře.

## **N) POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Popis základních činností zajišťovaných Charitou Příbram. Jedná se o obecné postupy, které se upraví dle individuálních potřeb klientů v individuálním plánu péče.

### **A, Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

#### 1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Stravu zajišťujeme dle potřeb a zdravotního stavu klienta. Připravujeme jí z vlastních zdrojů klienta, kdy nám sám klient sdělí, co chce k jídlu nachystat. Teplé obědy ani večeře nevaříme, pouze ohříváme. Podle stravovacích schopností a přání klienta jídlo naporcujeme, popřípadě ho i nakrmíme. Klientovi připravíme stůl pro stolování – prostírání, příbory, ubrousky a jiné dle jeho potřeb a přání. Dbáme na pitný režim klienta, v případě potřeby pití doplníme. Na přání klienta uvaříme čaj, kávu či připravíme z jeho zdrojů jiný nápoj.

Podání oběda - (dovezený oběd nebo z vlastních zásob) ohřejeme oběd v mikrovlnné troubě, popř. na sporáku. Oběd podáváme naservírovaný na talíři.

Před každou přípravou jídla si řádně umyjeme ruce, dezinfikujeme a dbáme i na hyg. návyky klienta před jídlem.

Klientovi také dopomůžeme požití léky, které má připravené od zdravotních sester Charity Příbram či rodinných příslušníků.

#### 2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Zajistíme převlečení klienta po hygieně, po použití toalety, v případě znečištění. Pokud jede klient k lékaři, po vzájemné domluvě klienta oblékneme do předem připraveného oblečení. Pokud oblečení klient připravené nemá, oblékneme ho do vhodného oblečení dle našeho uvážení. Při oblékání se snažíme klienta vést k samostatnosti. V případě, že to klient sám nezvládá, mu s oblékáním pomůžeme. Pokud klient používá speciální pomůcky předepsané



## Charita Příbram

Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



nebo doporučené lékařem – ortézy, protézy, naslouchátka, pomůžeme mu tyto pomůcky připevnit a následně sundat.

### 3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Dohlížíme a dopomáháme klientovi při pohybu po jeho bytě či domě. Při zhoršené pohyblivosti klienta, kdy hrozí pád, jdeme současně s klientem a dopomáháme, aby nedošlo k úrazu klienta. Pokud to stav klienta vyžaduje, využívá kompenzačních pomůcek, např. berle, francouzské hole, chodítka. Klienty se zhoršenou prostorovou orientací vždy navedeme na správné místo (kuchyň, koupelna apod.).

### 4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Dohlížíme a dopomáháme klientovi s přesunem na lůžko nebo vozík. Pokud to stav klienta vyžaduje, využíváme kompenzačních pomůcek, např. berle, francouzské hole, chodítka. Při přímém přesunu z lůžka na vozík musí být vozík vždy zabrzděný – zamezení pádu klienta. Zaměstnanci jsou vždy 1x za rok proškolení jak manipulovat s klientem při přesunu z lůžka, toalety, apod., jak zvedat břemena a jaké pomůcky mohou použít. Pokud klient nemá vlastní pomůcky, jsou k dispozici zaměstnancům v organizaci.

## **B, Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

### 1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Při úkonech osobní hygieny musíme vždy používat ochranné rukavice.

Hygienu u klienta zajišťujeme dle jeho zdravotních a pohybových možností. K hygieně používáme hygienické prostředky a pomůcky, které si klient zajišťuje sám-mýdlo, žínky, vlhčené ubrousky, osuška, ručník, a další. Vždy doporučujeme 2 žínky a 2 ručníky, nejlépe barevně rozlišené – světlé na obličej a tělo a tmavší na genitálie a hýždě. Pokud klient používá inkontinenční pomůcky (vložky, plenkové kalhotky), vždy dbáme na kontrolu, popř. výměnu použitých za čisté.

Při hygieně na lůžku používáme přenosné umyvadlo. Hygienu provádíme od obličejových částí směrem k dolním končetinám.

Při hygieně ve sprše nebo vaně v některých případech používáme kompenzační pomůcky-sprchová a vanová židle, sedačka na vanu. U klientů, kteří tyto pomůcky nemají, využíváme naše. V tomto případě je vždy důležité pomůcku po použití řádně vydezinfikovat. K zajištění bezpečnosti doporučujeme používat protiskluzové podložky. Po umytí, klienta řádně osušíme, popřípadě promažeme tělovým mlékem a oblékneme. Při přesunu z vany nebo sprchy vždy dbáme na bezpečnost klienta.



## Charita Příbram

Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



Pokud klient zároveň čerpá služby zdravotní péče Charity Příbram a je potřeba po hygieně klienta ošetřit, den dopředu se pečovatelka se zdravotní sestrou domluví na čase, kdy se u klienta sejdou, nebo kontaktuje pečovatelka zdravotní sestru, která po telefonátu dorazí do místa bydliště klienta, aby ho ošetřila.

### 2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

V rámci celkové hygieny ve vaně nebo sprše dále dle přání a potřeb klienta provádíme i mytí vlasů. U klientů, kde probíhá hygiena na lůžku, využíváme mycí vaničku. Po umytí vlasy vysušíme a učešeme. K vysušení můžeme použít fén – pouze pokud je technicky v pořádku. Péče o nehty – klientovi pomáháme s úpravou nehtů na ruku. V případě potřeby předáme kontakt na návaznou službu – pedikúru.

### 3. Pomoc při použití toalety

Při tomto úkonu vždy používáme ochranné rukavice.

Doprovodíme klienta na toaletu, v případě potřeby dopomůžeme s hygienou genitálií a hýždí. Dohlédneme na hygienu rukou. Pokud to zdravotní stav klienta neumožňuje, využívá se toaletní křeslo (gramofon), sběrná lahev nebo podložní mísa. Při použití toalety vždy zkontrolujeme čistotu vložky či plenkových kalhotek. V případě znečištění vyměníme za nové.

## **C, Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

### 1. Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

V případě, že klient potřebuje zajištění racionální výživy nebo dietní stravování, předáme mu kontakt na poskytovatele této stravy.

### 2. Dovoz a donáška jídla

Obědy zajišťuje Sába Kuchyně – Jince. Obědy jsou dodávány ve všedních dnech s možností výběru ze tří jídel (četnost dovážky a způsob předání a podání oběda si volí klient sám). Obědy jsou dováženy do denního stacionáře v jídlonosičích, kde se následně vyzvednou a dováží se přímo ke klientovi. V ten samý den se musí do stacionáře vrátit prázdný jídlonosič od klienta zpět.

### 3. Pomoc při přípravě jídla a pití

Klientovi pomáháme s přípravou jídla a pití podle jeho přání a možností. Klient nám sám sdělí, jakou stravu, jakým způsobem a za použití jakých pomůcek chce stravu připravit.



## Charita Příbram

Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



### 4. Příprava a podání jídla a pití

Přípravu a podání jídla a pití zajistíme dle zdravotního stavu a možností klienta. Stravu připravujeme z vlastních zdrojů klienta, kdy nám sám klient sdělí, co chce k jídlu nachystat. Podle jeho stravovacích schopností a přání jídlo doporučujeme, popřípadě nakrmíme. Klientovi připravíme stůl pro stolování – prostírání, příbory, ubrousky a jiné dle potřeb a přání klienta. Dbáme na pitný režim klienta, v případě potřeby pití doplníme.

Podání oběda - (dovezený oběd nebo z vlastních zásob) ohřejeme oběd v mikrovlnné troubě, popř. na sporáku. Oběd podáváme naservírovaný na talíři.

Před každou přípravou jídla si řádně umyjeme ruce, dezinfikujeme a dbáme i na hygienické návyky klienta před a po jídle.

### **D, Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

#### 1. Běžný úklid a údržba domácnosti

Běžným úklidem se rozumí úklid a údržba prostorů, které klient využívá. Jedná se o drobný úklid – otření povrchů (kuchyňská linka, obývací stěna, stůl), vytírání, vysávání, umytí umyvadla či vany, vynesení odpadků, převlečení lůžka, pověšení vypraného prádla apod. K úklidu využíváme vždy prostředky klienta. Pokud tyto prostředky klient nezajistí, není možno úklid provést. Elektrické spotřebiče (např. vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pokud je elektrický spotřebič zjevně závadný, nelze ho v rámci bezpečnosti použít a klientovi oznámíme, že daný úkon neprovedeme. Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, doporučíme klientovi úklidovou službu (deratizační).

#### 2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

V případě, že klient požaduje velký úklid (mytí oken, čištění kobereců, velký „předvánoční“ úklid atd.), odkazujeme na dostupnou úklidovou službu. Na přání klienta je možné, aby u tohoto velkého úklidu byla přítomna pečovatelka.

#### 3. Donáška vody

Tuto službu zajišťujeme, pokud v domácnosti není zaveden vodovod, nebo v případě poruch vodovodu, kdy pečovatelka donese vodu z přistavené cisterny.

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

Tuto službu zajišťujeme pouze v případě nutnosti dle individuální dohody s klientem.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## 5. Běžné nákupy a pochůzky

Běžný nákup a pochůzky vyřizujeme klientovi obvykle v nejbližším obchodě nebo zařízení v okolí jeho bydliště. Klient vždy předem předá nebo nadiktuje seznam nákupu, který chce zajistit. S tímto seznamem předá i odpovídající finanční částku oproti podpisu pracovníka. Převzatou hotovost je třeba zapsat buď do notýsku k tomu určenému, nebo přímo do výkazu klienta. Nákup provádíme vždy pouze do částky, kterou nám klient předal. Po zajištění nákupu předáme klientovi účtenku a zbytek hotovosti, a opět vše řádně zapíšeme a necháme klientovi podepsat.

## 6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Klientovi zajistíme běžný týdenní nákup v obchodě, který je v blízkosti bydliště klienta nebo v nákupním centru. Nákup zajišťujeme pouze na jednom místě, v jednom obchodě – nepřejíždíme z jednoho obchodu do druhého.

Klient vždy předem předá nebo nadiktuje seznam nákupu, který chce zajistit. S tímto seznamem předá i odpovídající finanční částku oproti podpisu pracovníka. Převzatou hotovost je třeba zapsat buď do notýsku k tomu určenému, nebo přímo do výkazu klienta. Nákup provádíme vždy pouze do částky, kterou nám klient předal. Po zajištění nákupu předáme klientovi účtenku a zbytek hotovosti, a opět vše řádně zapíšeme a necháme klientovi podepsat.

V případě, že klient požaduje velký nákup, odkazujeme na dostupnou donáškovou službu, nebo nákup zajistí rodina.

Velký nákup zajišťovaný společně pro více klientů nezajišťujeme.

## 7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Klientovi zajistíme údržbu ložního prádla v jeho domácím prostředí, za použití jeho vlastních zařízení (pračka, žehlička), které musí splňovat bezpečnostní podmínky a dále na vyžádání klienta formou pochůzky v prádelně.

## 8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Klientovi zajistíme údržbu osobního prádla v jeho domácím prostředí, za použití jeho vlastních zařízení (pračka, žehlička), které musí splňovat bezpečnostní podmínky. Oděvy, které vyžadují údržbu v čistírně, můžeme v rámci pochůzky klientovi do čistírny dopravit. Vždy se jedná o čistírnu ležící nejbližší v okolí klienta bydliště. Také lze zajistit služby prádelny v blízkosti bydliště, formou pochůzky lze klientovi odnést a donést prádlo. Klient předá pečovatelce požadovanou částku předem proti podpisu. Po zaplacení pečovatelka donese klientovi potvrzení o platbě spolu se zbývající částkou.



**Charita Příbram**  
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram II  
tel: 318 635 050, mail: info@charita-pribram.cz  
IČO: 47072989, www.pribram.charita.cz



## **E, Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

### 1. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Klienta doprovázíme dle jeho potřeb na výše zmíněná místa. Vždy klienta vyzvedneme v místě jeho bydliště, doprovodíme-ho kam je potřeba a zpět do místa jeho bydliště. V případě, že se klient již nezládne pohybovat sám, může pečovatelka použít chodítko nebo invalidní vozík. Je možné klientovi zajistit převoz k lékaři sanitkou, pokud je to přání klienta, pečovatelka ho sanitkou k lékaři a zpět doprovodí. Klienty zveme i na akce pořádané Charitou Příbram, kde mají možnost navazovat nové společenské vazby s ostatními klienty.

## **TELEFONNÍ ČÍSLA**

Vedoucí pečovatelské a odlehčovací služby  
Melicharová Alena 739 659 917  
V zastoupení Marková Veronika 776 345 366

Ředitel Charity Příbram  
Ing. Kala Jiří 608 472 473

V..... dne .....

Podpis klienta

.....

Podpis ředitele

.....

Podpis vedoucí pečovatelské služby

.....