

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

1. Odlehčovací služba se poskytuje osobám s chronickým duševním onemocněním, chronickým onemocněním, kombinovaným postižením, mentálním postižením, tělesným postižením, sluchovým postižením, zdravotním postižením, zrakovým postižením, seniorům a rodinným příslušníkům pečujícím o tyto osoby.
2. Odlehčovací služba je poskytována na území města Lovosice a jeho spádových obcí a města Litoměřice a jeho spádových obcí.
3. Odlehčovací služba je poskytována ve vlastním sociálním prostředí klienta v době od **7:00 do 15:00** a jiných časech dle potřeb klientů, včetně víkendů a svátků.
4. Odlehčovací služba se poskytuje na základě podepsané písemné Smlouvy o poskytování odlehčovacích služeb.
5. Odlehčovací služba se poskytuje na základě platného **Ceníku odlehčovacích služeb**.
6. Poskytování odlehčovací služby je výsledkem **individuálního plánu** mezi poskytovatelem a klientem ev. jeho rodinným příslušníkem, zaznamenává se do individuálního plánu.
7. Odlehčovací služba se **neposkytuje** v případě:
  - kdy poskytovatel není schopen zajistit služby mimo základní úkony,
  - nedostatečné personální kapacity,
  - konkrétního úkonu, pro který již jednou byla smlouva vypovězena v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky odlehčovací služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

### **Č I I.**

#### **Práva a povinnosti uživatele služby**

##### **1. Uživatel má právo:**

- a. Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm ve službě vedena. Sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- b. Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá s klíčovým pracovníkem spolu se sociálním pracovníkem alespoň **5 dnů předem**. Každá změna je zapsána v individuálním plánu uživatele.
- c. Vypovědět Smlouvu o poskytování služby bez udání důvodu.
- d. Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
- e. Obdržet od poskytovatele ve smluveném termínu přehledné vyúčtování služeb.
- f. Obdržet od poskytovatele ceník minimálně měsíc před jeho účinností.

g. Vyjádřit svou nespokojenost s poskytnutím služby nebo podat stížnost na kvalitu služby, a to dle vnitřních pravidel poskytovatele.

## **2. Uživatel je povinen:**

a. Oznamit poskytovateli alespoň 1 den předem, pokud v některý den službu nepožaduje. Pokud tak neučiní, bude mu účtována celá částka za nasmlouvanou službu jako sankce za nedodržení včasného odhlášení služby. V případě náhlé hospitalizace v den služby bude klientovi poskytnuta od poskytovatele výjimka a sankce nebude účtována. V případě dřívějšího ukončení nasmlouvané služby (klient pošle pracovníka dříve domů, že např. už nic nepotřebuje), bude klientovi zbytek nespotebvaného ale pro něj nasmlouvaného času taktéž doúčtován jako sankce za dřívější odchod pracovníka.

b. Poskytovat potřebné prostředky a vytvořit podmínky pro možné poskytování služby.

c. Uhradit poskytovateli nebo pracovníkovi poskytovatele v plné výši škodu vzniklou při poskytování služby zaviněnou klientem nebo jeho domácími zvířaty.

d. Ctít slušné chování k pracovníkům služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, apod.).

e. Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.

## **Čl. II**

### **Práva a povinnosti a pracovníků služby**

#### **1. Pracovníci jsou povinni:**

a. Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, o kterých se dozví v souvislosti s výkonem své práce.

b. Jednat s uživatelem jako s jedinečnou bytostí, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodné rozhodnutí.

c. Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.

1. Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čase domluveném s uživatelem.

2. Neprodleně informovat uživatele o změně sjednaného času, provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové a havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).

#### **2. Pracovníci mají právo:**

a. Odmítnout úkony, ke kterým se necítí dostatečně kompetentní.

b. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).

c. Předat uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů).

d. Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

## **Čl. IV**

### **Průběh poskytování odlehčovací služby**

1. Odlehčovací služba je poskytována na základě dohody mezi pracovníkem a uživatelem o rozsahu a četnosti úkonů. Úkony jsou poskytovány v předem dohodnutém čase dle individuálních potřeb uživatele a možnosti poskytovatele. Sjednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele s ohledem na možnosti poskytovatele.

2. Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v „Individuální plánu“, který je sestaven uživatelem, sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. „Individuální plán“ slouží ke konkretizaci zakázky uživatele a podrobněji popisuje vlastní zdroje podpory uživatele a podporu ze strany odlehčovací služby. Klíčový pracovník s uživatelem v rámci individuálního plánování společně sjednávají, jak se má postupovat, aby byla individuální zakázka uživatele naplňována (podpora služby, snaha uživatele).

## **POPIS ÚKONŮ A MINIMÁLNÍ ČASOVÁ DOTACE POSKYTOVANÉ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

### **ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:**

#### **A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU**

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

Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu (od rodiny, od dodavatele) jako je ohřátí jídla, mletí nebo krájení, servírování jídla na talíř, podání jídla klientovi, příp. fyzické podání pokrmu klientovi (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám), podání nápojů, dohled nad dostatečným příjmem tekutin klientovi. Úklid stolu a nádobí po jídle.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

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

Příprava oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání speciálních pomůcek (protéz, kýlních pásů, korzetů, ortéz, atd.), úklid svlečeného oblečení či pomůcky. Součástí úkonu není praní a oprava oděvů a speciálních pomůcek.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

##### **3. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:**

Úkon zahrnuje asistenci při přesunech s pomocí či bez pomoci dalších pomůcek. U částečně mobilního klienta – přistavení vozíku, pomoc klientovi při zvedání se z lůžka/vozíku, přidržení klienta při přisedání na vozík. U plně imobilního klienta – úkon je 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 hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Po pečovatelce nelze požadovat, aby bez příslušných pomůcek přesouvala zcela imobilního klienta a přesouvala celou jeho váhu. Dochází tak k ohrožení bezpečnosti klienta i pečovatelky. Nerespektuje-li toto klient, může toto být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče - s ohledem na bezpečnost při poskytování péče.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

##### **4. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru:**

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru Doprovod klienta po bytě, v domě a prostorách spojených s domem (např. dvorek) formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře, odstraňuje případné překážky). Součástí úkonu je nácvik chůze vč. nácviku za použití kompenzačních pomůcek (berlí, chodítek, francouzských holí atd.), dále pomoc a podpora při pohybu na vozíku, či jiných speciálních zařízeních určených pro pohyb. Součástí úkonu je také polohování klienta na lůžku, posazování na lůžku, vstávání ze židle, atd. Vždy lze dělat pouze v tom rozsahu, který klienta neohrožuje a který je fyzicky zvládnutelný pro pečovatelku. Vzhledem k váze klienta (a chybějícím pomůckám na zvedání) nebo nedostatku prostoru kolem lůžka, může pečovatelka s ohledem na bezpečnost klienta i svoji, odmítnout tento úkon provést. U imobilních klientů, kde se zajišťuje péče pouze na lůžku, je základním předpokladem polohovací lůžko. Odmítne-li si ho uživatel pořídit, může to být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče s ohledem na bezpečnost poskytování péče.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

## **B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU**

Při provádění těchto úkonů respektují pracovníce klientovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají klienta úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

### **1. Pomoc při úkonech osobní hygieny:**

Úkony osobní hygieny se rozumí např. mytí rukou, obličej, péče o dutinu ústní (čištění zubů či zubní protézy atd.), intimní hygiena, celková koupel či sprchování a péče o kůži (ošetření pokožky těla ochranným či kosmetickým krémem, promasírování pokožky atd.). U inkontinentních klientů úkon představuje rovněž výměnu inkontinentních pomůcek. Pozn.: Celková koupel či sprchování - tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování klienta za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka - pouze v případě, že to umožní kapacita služby a v této situaci je účtována přítomnost dvou pracovníků.). Jsou použity klientovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky atd. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout. Tato pečovatelka nahlásí vedení služby a nedojde-li ze strany uživatele k nápravě, může dojít s ohledem na BOZP k ukončení služby ze strany poskytovatele. U zcela imobilních klientů lze provádět úkony hygieny přímo na lůžku s využitím vhodných pomůcek (lavor, žínky, ručníky, podložky, atd.) Součástí tohoto úkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání klienta, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu, vyčistění koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

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

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů. Vycházíme z individuálního plánu klienta a neděláme to, co si klient nepřeje (např. nechce fénovat vlasy). Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její nebo klientův život nebo zdraví. Pečovatelka nebarví vlasy a neposkytuje profesionální kadeřnické úkony. Péče o vousy - holení a zastřížení vousů v oblasti obličej a brady. Nepracujeme s britvami a jednotlivě balenými planžetami žiletek bez uchycení. Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování přerostlých nehtů nástroji klienta. Vyčištění špíny za nehty. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře). Např. u nehtů zarostlých, u klientů s cukrovkou nebo u klientů, kteří mají léky na ředění krve.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

### **3. Pomoc při použití WC:**

Touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření/očištění po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, oblečení čistého prádla a kalhot. V případě ušpinění oblečení se pomůže svléknout špinavé (může se namočit nebo dát do špinavého prádla, u klientů, kteří žijí sami, je možné dát vyprat do pračky) a klientovi se pomůže obléknout čisté. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkony provádí pracovníce v ochranných rukavicích. Klient/jeho rodina je povinen zajistit desinfekční prostředky na WC a případně další potřebné pomůcky. Součástí úkonu může být natření intimních partií, zpravidla jako prevence opruzenin.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

## **C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY:**

### **1. Pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby:**

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin za použití jeho nádobí a zařízení. Pracovnice mu asistuje a pomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá (pomoc při přípravě studeného i teplého jídla z hotových pokrmů, např. namazání chleba, ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel), příp. úkon provede sama (pokud není klient pro svůj

zdravotní stav schopen se na úkonu podílet). Úkon zahrnuje pouze pomoc při přípravě jídla bez následného podání. Součástí úkonu může být i umístění jídla v dosahu klienta na dobu, kdy už pečovatelka není v domácnosti. Pečovatelka upozorňuje i na nevhodnost jídla (např. prošlé, plesnivé, atd.) Vyžaduje-li příprava použití spotřebičů, tak se pracuje dle pokynů klienta. Pečovatelka může odmítnout pracovat se spotřebiči, které evidentně nejsou bezpečné (např. uvolněné kabely, obnažené elektrické kontakty, atd.)

**Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

## **D) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:**

### **1. Doprovázení k lékaři, na úřady, do zaměstnání atd. a zpět:**

Doprovod na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující služby a doprovod zpět, doprovod za účelem zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod do obchodu, na mši, na procházku a na jiné zájmové a volnočasové aktivity. V rámci tohoto úkonu, je vždy pracovník v přímé interakci s klientem. Provedení úkonu doprovodu musí předcházet domluva minimálně pět pracovních dnů předem. Není-li již předem přesně vyspecifikováno ve smlouvě v pravidelných termínech. A může být poskytnut pouze, pokud to dovolí kapacita služby. Doprovod poskytujeme v regionu, kde je místní působnost Odlehčovací služby (viz seznam obcí).

**Minimální časová dotace úkonu: ... 1 hodina**

### **2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících soc. začleňování osob:**

Se souhlasem klienta pomáháme zprostředkovat kontakt s rodinou či přáteli, informujeme je o klientových přáních a potřebách (je u klientů, kteří mají problém s komunikací), jsme nápomoci při obnovení nebo upevnění jejich vztahu. Obsahem je i pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících začleňování osob. V rámci úkonu je vždy brán zřetel na povinnost mlčenlivosti pracovníků.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

## **E) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

Sociálně terapeutické činnosti vedoucí k rozvoji nebo udržení osobních a soc. schopností a dovedností podporujících soc. začleňování. Obsahem je poskytování pomoci a podpory při řešení aktuálních problémů a potřeb, podporování orientace v sociálním prostředí, v nových životních situacích, podpora a rozvoj komunikace a sociálního kontaktu, aktivizace a motivace klienta k samostatnosti a soběstačnosti. Působení na zlepšení psychické kondice, podpora sebevědomí – naslouchání klientovi, tzv. „popovídání si s klientem“ nad rámec běžné komunikace v průběhu služby, podpora sebevědomí klienta.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

## **F) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

### **1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:**

Pomoc klientům s vyplňováním různých formulářů a dotazníků, při jednání s úřady, bankou, poštou, lékaři, soudy a dalšími subjekty, srozumitelnou formou předáváme informace týkající se jejich práv a oprávněných zájmů. Tento úkon je určen klientům, kteří mají překážky v komunikačních schopnostech (nemohou se vyjádřit, není jim rozumět, špatně vyslovují,...). Cílem je komunikace zaměřená na rozvoj a zlepšení komunikačních schopností klienta, vč. řeči klienta. Využití alternativní komunikace, opakování slov, podpora a motivace klienta ke komunikaci. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí Pomoc klientovi při vyplňování formulářů a dotazníků, jídelníčků a dalších dokumentů.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 15 minut**

## 2.Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

Placení služeb, SIPA, vyřízení kompenzační pomůcky, nakupování potravin, léků, hygienických pomůcek, atd. Běžným nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Běžný nákup nesmí přesáhnout 10 kg hmotnosti. Do doby provedení úkonů je započítána cesta ke klientovi za účelem zjištění požadavků (sepsání nákupu, převzetí soupisu položek, atd.) a převzetí finanční hotovosti, cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací, předání nákupu (nebo záležitosti, kterou pracovník vyřizoval v rámci pochůzky) a vyúčtování. Do doby pro zajištění nákupu je započítána i doba, kdy klient diktuje seznam pracovníkovi služby po telefonu. Nákup se vždy zajišťuje v nejbližším obchodě k místu bydliště klienta. Velký nákup. Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 15 kg, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Pracovník si před provedením nákupu či pochůzky vyjasní s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny (není-li to zřejmé z předchozích nákupů či pochůzek). Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta. Pracovník může odmítnout nákup většího množství alkoholu (viz standardy kvality soc. služeb - odlehčovací služba) nebo jiného zboží nad rámec běžné denní spotřeby. Způsob zajišťování nákupů a pochůzek (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 1 hodina**

## G) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

### 1.Nácvik a upevňování motorických, psychických a soc. schopností a dovedností:

Aktivity zaměřené na podporu rovnováhy, podporu a rozvoj hrubé a jemné motoriky, pohyblivosti i celkové koordinace pohybů, nácvik motorických dovedností, nácvik chůze (procházky, kreslení, prostorová orientace), aktivizace psychických a kognitivních funkcí (stolní hry, křížovky, pexeso, fotky, a další). Nácvik sebeobslužných činností – nácvik činností zaměřených na samostatnost klienta – příprava stravy, úkony osobní hygieny, užívání kompenzačních pomůcek, atd.

**Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

### 2.Podpora při zajištění chodu domácnosti:

Pomoc a podpora při obnovení nebo udržení schopnosti samostatné péče o domácnost. Asistence při běžném úklidu, údržbě domácích spotřebičů atd. **Odlehčovací služba nenahrazuje komerční úklidové služby a věnuje se domácnosti pouze v místnostech, které využívá klient. Nezajišťuje úklid společných částí domácnosti, které využívají i jiné osoby, které se zde žijí.** Běžný úklid a údržba domácnosti - Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který užívá klient, nikoliv v prostorách dalšího uživatele bytu či domu. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu, vyklepání rohoží, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, mytí dřezu, otření kuchyňské pracovní desky, omytí dvířek kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, vytření lednice, převlékání ložního prádla, praní osobního nebo ložního prádla. **Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (dětmi, vnoučaty, atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna).** Žehlení prádla nezajišťujeme. Při provádění běžného úklidu používá pracovník úklidové prostředky a elektrospotřebiče klienta (za použití vlastních ochranných prostředků). **Myje-li se u klienta nádobí, tak pouze po klientovi, ne po dalších členech domácnosti.** Pozn. k praní prádla – prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků, které odpovídají bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pro praní lze akceptovat jen automatickou pračku. Úkon zahrnuje rozřídění prádla, vložení do pračky, věšení prádla (případně vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla a uložení prádla do skříně. Běžným úklidem není odstraňování pavučin, vytírání v místech nedostupných za nábytkem, přesouvání těžkého nábytku, utírání prachu na skříních, lustrech, mytí oken, atd. Taktéž běžným úklidem není mytí a údržba kompenzačních pomůcek (např. WC křeslo), toto pečovatelka umývá a vyplachuje pouze v případě použití při péči, či použitím

bezprostředně před péčí. Průběžnou údržbu je povinna zajistit rodina. Tento úkon je doplňkem péče o klienta a nenahrazuje komerční úklidovou službu. Pokud uživatel požaduje pouze tento úkon, je odkázán na komerční službu. Údržba domácích spotřebičů - jedná se o základní péči o domácí spotřebiče – setření nečistot vlhkým hadrem a saponátem ze sporáku, varné desky, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, dále odstranění vodního kamene z varné konvice, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači apod. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoliv jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Při provádění úklidu používá pracovník úklidové prostředky klienta (za použití vlastních ochranných prostředků).

#### **Minimální časová dotace úkonu: ... 30 minut**

3. Minimálně 1x za rok hodnotí sociální pracovník, klíčový pracovník s uživatelem, zda služba splňuje jeho očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.
4. Dojde-li v průběhu poskytování služby ke změně rozsahu nebo četnosti poskytovaných činností klíčový pracovník tyto změny zaznamená do individuálního plánu.
5. Pokud uživatel nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu zaslána „Výzva k zaplacení dluhu“.
6. Nezastihne-li pečovatelka uživatele doma v době, kdy měl domluveno provedení péče, je mu naúčtována sankce.

### **Čl. V**

#### **Řešení nouzových a havarijních situací**

1. V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotvírá** a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo uživatelovo zdraví nebo život, kontaktuje nemocnici. Pokud uživatel není hospitalizován v nemocnici, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v uživatelově zájmu oznámit pečovatelce nebo vedoucí služby (telefonicky nebo osobně v kanceláři) svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
2. Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít agresivní zvíře). V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.
3. Je-li potřeba **zajistit klíče** pro vstup pečovatelky do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena domluvená péče, zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v dokumentu „Převzetí klíčů“. Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. z důvodu hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři.
4. V případě, kdy ve službě nastane náhlý **nedostatek pracovníků** (např. z důvodu náhlé nemoci), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy...) po dobu trvání tohoto nedostatku.
5. Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestíhá** přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas (např. zdržení na rozvozové trase z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín.
6. Podrobný postup řešení nouzových situací je k dispozici u vedoucího pracovníka v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzových, havarijních a mimořádných situací“.