



**OASA nezisková o.p.s.**  
**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

***Příloha č. 2 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby***



**OASA nezisková o.p.s.**

**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

*Účinnost od 1.12.2017*

*Datum aktualizace: 14.11.2017*

**Adresa Poskytovatele sociální služby: U Zlatnice 256, Raduň 747 61**  
**kontaktní adresa: Hradecká 668/1, Opava 746 01**

**Článek I.**

**Popis a cíle sociální služby**

1. Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech seniorů v rámci Statutárního města Opava a okresu Opava, včetně okolních obcí a to 7 dní v týdnu od 7.00 do 20.00 hodin. Dále je pečovatelská služba poskytována seniorům ubytovaným v komplexu bytových jednotek Seniorcentra OASA Litultovice, Litultovice 202, 747 55 Litultovice a to také 7 dní v týdnu.
2. Cílem pečovatelské služby je v rámci komplexu služeb sociální péče zmírnit důsledky zdravotního omezení, pasivity a osamocení našich uživatelů a podpořit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost se zaměřením na rozvoj jejich schopností a zachování plnohodnotného života v jejich domácím, přirozeném prostředí.



**OASA nezisková o.p.s.**  
**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**Článek II.**

**Negativní cílová skupina uživatelů**

1. Pečovatelská služba se neposkytuje osobám s projevy agresivity, alkoholismu, závislostí na návykových látkách, pokud osoba ohrožuje svým chováním a jednáním sebe i okolí, osobám s poruchou chování ohrožující sebe i okolí, osobám s poruchou chování znemožňující soužití v kolektivu, osobám s dekompenzovaným zdravotním stavem, osobám trpícím infekčním onemocněním, osobám mladším 27 let.

**Článek III.**

**Doba poskytování služby**

1. Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány ve vymezeném čase. Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

**Článek IV.**

**Práva a povinnosti uživatelů služeb**

1. Uživatel pečovatelské služby má právo
  - a) získat veškeré informace o možnostech a podmínkách poskytované služby a o jednotlivých poskytovaných úkonech pečovatelské služby
  - b) v případě nespokojenosti s průběhem, kvalitou poskytovaných služeb, či s chováním pracovníků pečovatelské služby, podat stížnost.
  - c) nahlížet do vlastní dokumentace, která je s ním vedena v průběhu poskytování pečovatelské služby (osobní jednání se zájemcem o službu, osobní profil uživatele, smlouvy, záznamy o provedení úkonů pečovatelské služby, individuální plány poskytované pečovatelské služby)
  - d) možnost nahlédnutí do záznamu o poskytování pečovatelských úkonů, který je veden elektronicky v programu Orion
  - e) na správnost vyúčtování za pečovatelskou službu, v případě oprávněné chyby má uživatel právo na opravu vyúčtování
  - f) na ochranu osobních údajů
  - g) zvolit si zástupce, který ho bude zastupovat při jednání o zavedení pečovatelské služby (kromě právních úkonů, které se týkají podepisování smlouvy o poskytování pečovatelské služby)
  - h) znát jména všech osob, které se podílejí na jednání o zavedení pečovatelské služby, na uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby a na samotném průběhu a výkonu poskytované pečovatelské služby



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

ch) měnit individuální plán poskytované pečovatelské služby po dohodě s klíčovým pracovníkem nebo sociálním pracovníkem či měnit jednotlivá ustanovení smlouvy po dohodě se sociální pracovnící, nebo ředitelkou organizace

i) ukončit smlouvu na vlastní žádost, bez udání důvodů ukončení

j) na odborný, bezpečný a individuální přístup v rámci individuálního plánu poskytované služby, který zpracovává se svým klíčovým pracovníkem.

### **2. Uživatel má povinnost**

a) poskytnout údaje, které jsou nezbytné k zavedení pečovatelské služby

b) poskytnout vhodné podmínky pro vykonávání pečovatelské služby v domácnosti uživatele (zajistit bezpečnost elektrických spotřebičů, zajistit domácí zvíře tak, aby neobtěžovalo při výkonu pečovatelské služby, poskytnou vhodné úklidové prostředky, dostatek čistého osobního prádla, zajistit přístup k převážně, nebo úplně ležicím uživateli na lůžku, zajistit klidné prostředí při poskytování pečovatelské služby – nevytvářet agresivní, nepřátelské, nebo zneklidňující prostředí, zabezpečit cennosti tak, aby nedocházelo ke zbytečnému obviňování pracovníků pečovatelské služby z jejich ztráty

c) nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna v bydlišti, změna kontaktní osoby, zhoršení zdravotního stavu, výskyt infekčního onemocnění, nahlášení hospitalizace, popřípadě dalších důvodů, které vedou k dočasnému přerušení poskytované služby – stačí telefonicky

d) oznámit poskytovateli den, kdy nepožaduje poskytnutí úkonu pečovatelské služby a to nejpozději 1 den (24 hodin) před tímto dnem

e) respektovat skutečný čas strávený u uživatele výkonem pečovatelské služby. Tento čas je načítán pomocí tzv. čtečky - miniterminálu, ze které se následně data vkládají přímo do počítače.

f) respektovat určité časové odchylky od obvyklého a sjednaného příchodu pracovníka v určitých případech (zimní období, kdy napadne hodně sněhu, dopravní stav silnic – zácpy, havárie, velká nemocnost pracovníků v období chřipkových epidemií)

g) dodržovat termíny splatnosti vyúčtování za provedené úkony pečovatelské služby. Uživatel platí pečovatelce oproti stvrzence, nebo na dispečinku pečovatelské služby, nebo převodem z účtu

h) podílet se na vytváření individuálního plánu poskytované pečovatelské služby (kromě uživatelů, kteří mají nasmlouvané pouze nárazové pečovatelské služby).

## **Článek V.**

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

1. Pracovník pečovatelské služby má právo



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

- a) pracovník má právo na vhodné podmínky v domácnosti uživatele (prostředí, kde není cítit cigaretový kouř, prostředí, kde se nevyskytuje nadměrné požívání alkoholu, prostředí, kde je cítit nadměrné teplo, nebo nadměrný chlad)
- b) odmítnout úkony, které nejsou součástí jeho pracovní náplně nebo nejsou rozšířeny v individuálním plánu poskytované pečovatelské služby
- c) odmítnout vykonat pečovatelskou službu v případě, že se bude cítit ohrožen na zdraví, či životě, pokud bude pociťovat ponížení své osobnosti a lidské důstojnosti a pokud bude obtěžován
- d) na vstřícné pracovní prostředí, bez pocitů ponížení, nepřátelství, či opakovaných slovních útoků ze strany uživatele.

### **2. Pracovník má povinnost**

- a) oznámit zhoršení zdravotního stavu uživatele, který by vedl k nutnosti kontaktovat ošetřujícího lékaře, nebo k nutnosti hospitalizace
- b) nahlásit ředitelce organizace zhoršení zdravotního, psychického, či sociálního prostředí uživatele (především u osaměle žijících uživatelů), kdy bude zapotřebí kontaktovat potřebné instituce (např. sociální pracovníce příslušného úřadu s návrhem o zvýšení příspěvku na péči, pracovníci úřadu s žádostí o příspěvek na bydlení, apod.)
- c) poskytovat službu zodpovědně, s ohleduplností a chovat se podle pravidel etického kodexu poskytovatele pečovatelské služby
- d) zachovávat mlčenlivost a dodržovat práva uživatelů
- e) průběžně sdělovat požadavky uživatele na rozšíření individuálního plánu poskytované pečovatelské služby na základě jeho potřebnosti, postupně tuto potřebnost zapisovat do individuálního plánu uživatele
- f) reagovat na ústní stížnosti uživatele, předávat tyto stížnosti vedení organizace
- g) zapisovat záznamy z mimořádných událostí a zapisovat vše, co by mohlo ovlivnit poskytování pečovatelské služby
- h) odevzdat klíče uživatelů ředitelce pečovatelské služby, pokud je přerušena služba
- ch) vstupovat do bytu uživatele jen tehdy, kdy je uživatel doma.

## **Článek VI.**

### **Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby**

1. Pečovatelská služba je poskytována v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Jednotlivé úkony pečovatelské služby jsou vymezeny ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.



**OASA nezisková o.p.s.**  
**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**Článek VII.**

**Platby za poskytnuté služby**

1. Úhrada za úkony pečovatelské služby se váže také k vyhlášce č. 505/2006 Sb. a odvíjí se od délky potřebné k provedení úkonu pečovatelské služby – viz. ceník pečovatelské služby - <http://opava.agentura-oasa.cz/cenik/s-204/> a <http://opava.agentura-oasa.cz/cenik/s-209/>
2. Úhradu za skutečně provedené úkony pečovatelské služby vybírá poskytovatel zpětně za daný měsíc dle rozsahu pečovatelské služby, na základě skutečně strávené doby pracovníka v sociálních službách u klienta. Pracovnice v sociálních službách tento skutečně strávený čas u uživatele zaznamenávají pomocí tv.čteček – miniterminálu. Do záznamu provedených úkonů pečovatelské služby může nahlížet rodina uživatele, která se tímto způsobem podílí na kontrole kvality poskytování sociální služby. Tyto záznamy jsou však vedeny elektronicky v počítači, ve kterém se data z miniterminálu načítají, proto mohou být rodinnému příslušníkovi nebo uživateli na požádání vytisknuty.
3. Vyúčtování provádí pověřený pracovník a to dispečerka provozu pečovatelské služby, zástupce ředitele nebo sociální pracovník a to dle skutečně poskytovaných služeb – vyúčtování za tyto služby vygeneruje přímo program ORION. Platby se hradí na základě vystaveného vyúčtování a to buď hotově, převodem na účet nebo složenkou. Rozpis úhrad za poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby je přílohou č. 1 uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

**Článek VIII.**

**Finanční hotovost**

1. Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Následně bude provedeno vyúčtování.

**Článek IX.**

**Změny v poskytování služeb**

1. Uživatel informuje zástupce ředitele pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pracovníka v sociálních službách o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby, a to osobně, nebo telefonicky na tyto kontaktní čísla: Dispečink pečovatelské služby – 553 796 226

Zástupce ředitele pečovatelské služby: mob. 608 350 501

Sociální pracovníce: - mob.: 775 853 650.

V případě jednorázové změny, pokud to vyžaduje aktuální situace uživatele, se může uživatel domluvit přímo s pracovníkem v sociálních službách.



**OASA nezisková o.p.s.**  
**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**Článek X.**

**Stravování**

1. Obědy jsou zajišťovány na základě smluvního ujednání s poskytovatelem sociální služby – organizací OASA nezisková o.p.s.
2. Zajištění obědů probíhá prostřednictvím donáškové služby, a to přímo k bytu uživatele. Pro donášku obědů si každý uživatel zajistí 2 termojídlonosiče, které si bude udržovat v pořádku a čistotě. Oba termojídlonosiče budou označeny jménem a příjmením uživatele a jeho dietou. Na obou termojídlonosičích budou rovněž vyznačeny dny odběru obědů. S ohledem na možnosti Poskytovatele může Uživatel využít možnosti zajištění termojídlonosiče přímo od poskytovatele, zapůjčení je bez úhrady.
3. Termojídlonosiče jsou majetkem poskytovatele sociální služby. V případě ztráty nebo poškození termojídlonosiče je uživateli stanovena úhrada dle rozsahu způsobené škody či ztráty. V případě zapůjčení termojídlonosiče je s uživatelem sepsán protokol o zapůjčení/vrácení termojídlonosičů, který je součástí dokumentace uživatele.
4. Přihlašování a odhlašování stravy je možné v pracovní dny do 11.00 hodiny před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést.
5. Dovoz oběda je ve výši 20 Kč. Dále jsou stanoveny zvýhodněné ceny za dovoz oběda a to:
  - Dovoz do Penzionu Via Lucis v hodnotě 6 Kč/1 dovoz
  - Dovoz do společné domácnosti v hodnotě 10 Kč/1 dovoz – Platí v případě odebrání dvou obědů. V případě, že je odebrán pouze 1 oběd, je účtován dovoz v plné výši a to 20 Kč/1 dovoz.

**Článek XI.**

**Uvedení kontaktní osoby v žádosti o poskytování sociální služby**

1. Uživatel při vyplňování žádosti o poskytování sociální služby uvede tzv. kontaktní osobu/kontaktní osoby. Tuto osobu/tyto osoby může pracovník pečovatelské služby kontaktovat v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nebo v případě jakékoliv nenadálé události, či změny.
2. Kontaktní osoba/kontaktní osoby budou kontaktovány např. v případě, že uživatel neotvírá pracovníkům pečovatelské služby i přesto, že je s nimi sjednána návštěva. Za tímto účelem je s nimi dohodnut další postup.
3. Kontaktní osoba/kontaktní osoby vyrovňávají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování sociální služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.



**OASA nezisková o.p.s.**  
**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**Článek XII.**

**Přístup do domu, bytu uživatele**

1. Pro zajištění bezproblémového přístupu a zajištění průběhu poskytování sociální služby, může uživatel poskytnout pracovníkům v sociálních službách náhradní klíč. Náhradní klíč je vyhotoven na vlastní náklady uživatele. Předání klíčů je zaznamenáno v dokumentu – Protokol o předání klíčů, který je součástí osobní dokumentace uživatele.

**Článek XIII.**

**Ochrana osobních údajů**

1. Zaměstnanci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své práce. To vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas se zpracováním osobních a osobních citlivých údajů pro účely poskytování pečovatelské služby a účely evidence uživatelů pečovatelské služby. Tento souhlas je součástí spisové dokumentace uživatele. V případě odvolání tohoto souhlasu není možné dále poskytovat pečovatelskou službu.
3. Uživatel má právo na požádání nahlédnout do své spisové dokumentace, která je zpracovávána pro účely poskytování sociální služby.

**Článek XIV.**

**Stížnosti**

1. Nespokojenost nebo stížnosti na poskytované služby může uživatel podat ústně pracovníkům pečovatelské služby, telefonicky na výše uvedených telefonických číslech nebo písemně na níže uvedených kontaktních adresách poskytovatele:

OASA nezisková o.p.s., Hradecká 668/1, Opava 746 01

Seniorcentrum OASA Litultovice 202, okr. Opava 747 55

2. Rozeznáváme pojmy jako:

- námět, podnět – první upozornění na zlepšení kvality poskytované služeb, může být řešen ústně
- připomínka – opakování námětu, návrhu na změnu či zlepšení poskytované služby. Drobná kritika, pojmenování nedostatku, dílčí nespokojenost. Může být vyřízená ústně. Pokud mají připomínky a náměty závažný obsah, stávají se stížnostmi



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

- stížnost – vzniká na základě neřešených připomínek, je vyjádřením nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby (rodinného příslušníka, zmocněnce či opatrovníka uživatele). Je podávána na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby. Musí být vyřízena písemně.
3. Sociální pracovník stížnost prošetří, zapíše a podstoupí ji vedení organizace. Odpověď na stížnost musí být vždy písemná a musí být doručena stěžovateli. Stěžovatel se může proti odpovědi na stížnost odvolat. Odpověď na stížnost musí být doručena stěžovateli nejpozději do 15-ti dnů od podání stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce u vchodu do společenské místnosti Seniorcentra OASA Litultovice, nebo přímo na prosklené vchodové dveře do Seniorcentra OASA Litultovice nejpozději do 28 dnů od doručení stížnosti.
- Stížnost může být také podána přímo vedení organizace.
4. Postup při podávání a řešení stížností je ošetřen platným standardem poskytovatele sociálních služeb.

### **Článek XV.**

#### **Postup při zjištění mimořádné situace**

##### **a) Provozní mimořádné události**

###### **1. Postup při poranění pečovatelky při výkonu služby**

Řešení – Pečovatelka s ohledem na závažnost jejího poranění, sama vyhledá lékařské ošetření. Poté informuje dispečink pečovatelské služby a zástupce ředitele organizace, která zajistí její zástup. Veškeré úrazy zaznamenáváme do „Knihy pracovních úrazů“. Vyžaduje-li pracovní úraz výplatu nemocenských dávek, provede příslušný vedoucí pracovník Záznam o pracovním úrazu a předá jej mzdové účetní k dalšímu zpracování. Dále se způsob evidence hlášení a zasílání záznamu o úraze řídí nařízením vlády č. 494/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

###### **2. Postup při autonehodě či poruše vozidla pečovatelské služby**

Řešení – Pokud je někdo zraněn, poskytne pečovatelka první pomoc, není-li sama zraněna a volá RZS (tel.: 155). Informuje dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace a k nehodě přivolá Policii ČR (tel.: 158). Vyčká vyšetření nehody Policií ČR. Při poruše vozidla také volat dispečink pečovatelské služby OASA.

Při každé autonehodě je nezbytné vyplnit Formulář o záznamu autonehody, který je umístěný v každém vozidle organizace OASA.

###### **3. Postup při uvíznutí pečovatelky ve výtahu**

Řešení – Je nutné, aby pečovatelka měla u sebe mobilní telefon. Může zkusit zmáčknout přízemí, zda se výtah nerozjede. V případě, že se výtah nerozjede, telefonicky informuje o vzniklé situaci dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace nebo správce





**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

budovy, pokud má na něj kontakt a uživatele, za kterým jede. Pečovatelka zkusí volat, bušit na dveře, zvonit na zvonek, pokud se ve výtahu nachází a pokud funguje. Rozhlédne se po výtahu, zda nenajde označení s uvedením kontaktu, kam volat v případě havárie. V nejhorším případě může také volat na číslo 155 nebo 112. Důležité je zachovat klid. Po příchodu záchránců, se pečovatelka řídí jejich pokyny.

### **4. Postup při ohrožení pečovatelky domácím zvířetem**

Uživatel je povinen umožnit pečovatelce provedení úkonu.

Řešení – Pokud pečovatelka usoudí, že může dojít ke zranění domácím zvířetem, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí pracovníkovi pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

### **b) Uživatelské mimořádné události**

#### **5. Postup při potřebě otevřít byt**

Řešení – Pokud uživatel nereaguje na opakované zvonění, bouchání, volání, telefonické vyzvánění – volá pečovatelka kontaktní osoby, zda neví, kde by uživatel mohl být (stane se, že uživatel vyrazí do města, na kontrolu do nemocnice, na návštěvu, zapomene říct, že nebude doma. Stane se, že uživatel odjede i s kontaktní osobou a zapomene tuto skutečnost sdělit příslušným pracovníkům).

Pokud se nepodaří spojení navázat, volá pečovatelka Policii ČR (tel.: 158) a asistuje při otevírání bytu.

Dle potřeby volá pečovatelka RZS (tel.: 155)

Pečovatelka nahlásí mimořádnou událost dispečinku pečovatelské služby nebo zástupci ředitele organizace.

Sepíše písemný záznam o mimořádné události, který zařadí do evidence podle výše uvedeného postupu.

#### **6. Postup při změně zdravotního stavu, náhlé psychické krizi uživatele**

Řešení – pečovatelka okamžitě informuje ošetřujícího lékaře nebo RZS (tel.: 155)

Dále informuje kontaktní osoby.

Do příjezdu ošetřujícího lékaře, RZS nebo kontaktních osob vyčká u uživatele a dle svých možností mu poskytne potřebnou pomoc.

Pečovatelka nahlásí mimořádnou událost dispečinku pečovatelské služby nebo zástupci ředitele organizace.

#### **7. Postup při náhlém úmrtí uživatele (uživatel nejví známky života)**

Řešení – Pečovatelka okamžitě volá RZS (tel.: 155) nebo ošetřujícího lékaře. Poskytne uživateli první pomoc dle svých možností.



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

Telefonicky informuje uvedené kontaktní osoby uživatele.

Vyčká do příjezdu kontaktních osob nebo ošetřujícího lékaře či RZS.

Nasvědčují-li okolnosti smrti zavinění cizí osobou, volá Policii ČR (tel.: 158) a do jejich příjezdu s ničím nemanipuluje.

Řešení – Seniorcentrum OASA

Pečovatelka telefonicky kontaktuje ošetřujícího lékaře. U většiny uživatelů je to MUDr. Petr Slaný, mob.: 608 350 500. V případě, že ošetřující lékař není dostupný, volá RZS (tel.: 155). Po konstatování smrti lékařem, lékař, sociální pracovnice, zdravotní sestra nebo pečovatelka osobně informuje uvedené kontaktní osoby, s jejich souhlasem také v nočních nebo časně ranních hodinách. Pokud rodina uvedla kontakt na pohřební službu, zavolá ji k převozu zemřelého. Pokud kontakt na pohřební službu není uveden, následující postup řeší pečovatelka přímo s kontaktní osobou.

Do příjezdu pohřební služby personál provede úpravu těla (zatlačení očí, fixace brady, úprava polohy těla), přikrytí těla. Pohřební službě předá vypsání listy o prohlídce mrtvého od lékaře. Sociální pracovnice pak vede jednání s rodinou ohledně ukončení poskytování služby a vyúčtování. Jednání s rodinou probíhá ohleduplně vzhledem ke vzniklé situaci. Zároveň se sociální pracovnice s rodinou domluví na vyklizení bytu. O odevzdání bytu zpátky pronajímateli je proveden písemný zápis.

O vzniklé situaci informujeme dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace.

Vždy je sepsán písemný záznam o mimořádné události, který je veden v evidenci podle výše uvedeného postupu.

### **8. Postup při neočekávaných změnách v chování uživatele – např. agrese**

Řešení – Pečovatelka volá ošetřujícího lékaře nebo přímo RZS (tel.: 155).

Podle závažnosti situace volá také Policii ČR (tel.: 158).

Informuje kontaktní osoby a vyčká do příjezdu Policie ČR.

Jestliže uživatel ohrožuje pečovatelku ostrým předmětem např. nožem, počká před domem bytem, na bezpečném místě až do Policie ČR, ošetřujícího lékaře či RZS.

Řešení – Seniorcentrum OASA

Na změnu v chování uživatele upozorní pečovatelka zdravotní sestru a tuto změnu zapíšeme do formuláře pro zápis z mimořádné události. Zdravotní sestra nadále sleduje průběh změny v chování, zaznamenává ho do zdravotnické dokumentace a informuje ošetřujícího lékaře. Dále se tato situace řeší podle pokynů ošetřujícího lékaře, popřípadě se informuje psychiatr. Pokud je změna v chování uživatele taková, že narušuje celkovou atmosféru soužití v Seniorcentru, kontaktuje zdravotní sestra rodinné příslušníky a společně s uživatelem řeší možnost přechodného umístění uživatele ve specializovaném zařízení.

O vzniklé situaci informujeme dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace.

Vždy je sepsán písemný záznam o mimořádné události, který je veden v evidenci podle výše uvedeného postupu.



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

### **9. Postup při neoprávněném obvinění zaměstnanců z krádeže**

Řešení – Při situaci, kdy uživatel obviní pečovatelku z krádeže peněz, cenností, oblečení atd., zachová pečovatelka klid, nahlásí toto obvinění ředitelce pečovatelské služby, sociální pracovníci a za její přítomnosti se snaží problém řešit. Ptá se uživatele, kdy a kde naposledy ztracenou věc viděl, kam ji uložil, kam ji obvykle dává. Pokud se ztracená věc najde, informuje se dispečink nebo zástupce ředitele organizace a provede se písemný zápis o mimořádné situaci.

Pokud se ztracená věc nenajde, řešíme s uživatelem to, zda máme zavolat Policii ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyřešila. Pokud uživatel souhlasí, kontaktujeme Policii ČR a řídíme se jejich pokyny. Pokud uživatel Policii ČR kontaktovat nechce, necháme další postup na uživateli a z bytu můžeme odejít.

Po dobu vyšetřování krádeže nebude organizace uživateli služby poskytovat.

V případě, že se prokáže, že krádež provedl zaměstnanec pečovatelské služby, další postup se bude řídit v souladu se zákoníkem práce.

O mimořádné situaci informujeme dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace a provedeme písemný záznam o mimořádné události, který evidujeme podle výše uvedeného postupu.

### **10. Postup při ztrátě a poškození majetku uživatele či Poskytovatele**

Seniorcentrum OASA

Řešení - Službu konající personál nahlásí vzniklou situaci zdravotní sestře. Zdravotní sestra zajistí všechny dostupné informace (přibližný čas, kdy k situaci došlo, dle docházkového systému zjistí, kdo v tomto čase vykonával službu, kdo má do daných prostor přístup apod.). Zdravotní sestra zajistí pomoc při hledání ztracených věcí, provede písemný zápis o mimořádné situaci a založí do spisu. Zdravotní sestra pak informuje zástupce ředitele organizace. Ta, dle rozsahu škody kontaktuje Policii ČR (tel.: 155).

### **11. Postup při pádu uživatele**

Pečovatelka nebo službu konající zdravotní sestra (v Seniorcentru OASA) zkontroluje celkový stav uživatele. V případě potřeby provede ošetření poranění, popřípadě zavolá ošetřujícímu lékaři nebo přivolá RZS. Dále zjišťuje možnou příčinu pádu. Dle zjištěné příčiny pádu odstraní příčinu pádu nebo zajistí její odstranění. V případě závažnějšího zjištění informuje pečovatelka nebo zdravotní sestra kontaktní osoby uživatele.

O mimořádné události informujeme dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace a sepíšeme záznam, který vedeme v evidenci podle výše uvedeného postupu.



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

### **12. Postup při situaci, kdy je uživatel pod vlivem návykových látek**

Řešení – Pečovatelka vyhodnotí závažnost vzniklé situace.

Pokud uživatel není schopný komunikovat – zavoláme ošetřujícího lékaře nebo RZS (tel.: 155). U uživatele zůstaneme až do jejich příjezdu. Dále pečovatelka informuje uvedené kontaktní osoby uživatele.

Pokud uživatel dokáže komunikovat:

1. uživatel není v ohrožení života a nejeví známky agresivity – s uživatelem se dohodneme na dalším postupu (např. jej doprovodíme do bytu a uložíme ho do postele, zavoláme uvedené kontaktní osobě
1. uživatel není v ohrožení života a jeví známky agresivity – zavoláme Policii ČR (tel.: 158) a informujeme uvedenou kontaktní osobu uživatele. Do příjezdu Policie ČR vyčkáme na bezpečném místě
1. uživatel je v ohrožení života a nejeví známky agresivity – pečovatelka poskytne uživateli první pomoc a přivolá RZS (tel.: 155) a počká u uživatele až do jejich příjezdu
1. uživatel je v ohrožení života a jeví známky agresivity – postupujeme stejným způsobem jako při agresivitě uživatele.

O mimořádné situaci informujeme dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace a provedeme písemný záznam o mimořádné situaci, který evidujeme podle výše uvedeného postupu.

### **13. Postup při situaci, kdy uživatel neotevírá a pečovatelka ví, že je doma**

a) Uživatel je za dveřmi bytu a komunikuje, pečovatelka má náhradní klíč

#### Pečovatelka může použít náhradní klíč

Řešení – Oslovíme uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud nám uživatel odemkne, vstoupíme. Pokud uživatel není schopen otevřít dveře, použijeme náhradní klíč a zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud uživateli není dobře a pečovatelka usoudí, že je jeho zdravotní stav v ohrožení, přivolá RZS (tel.: 155) nebo ošetřujícího lékaře a počká u uživatele až do jejich příjezdu. Poté informuje uvedené kontaktní osoby uživatele.

#### Náhradní klíč, který má pečovatelka u sebe nelze použít

Řešení – Pečovatelka předpokládá, že je klíč v zámku u dveří zastrčen zevnitř. Pečovatelka požádá uživatele, zda by mohl klíče ze zámku vysunout. Pokud uživateli nejde klíč vysunout nebo toho není schopen, zavoláme zámečníka. V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele postupujeme stejným způsobem jako v předchozím odstavci

Pokud uživatel vysune klíč ze zámku, můžeme použít náhradní klíč a otevřít dveře.

b) Uživatel je za dveřmi bytu, komunikuje, nemáme náhradní klíč

Řešení 1 – Oslovíme uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud nám uživatel dveře otevře, vstoupíme do bytu. Zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud si uživatel stěžuje na potíže (nevolnost, bolesti, zranění), zavoláme RZS (tel.: 155) nebo ošetřujícího



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

lékaře a počkáme u uživatele až do jejich příjezdu. Informujeme uvedené kontaktní osoby uživatele.

Řešení 2 – Oslovíme uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud uživatel není schopen dveře odemknout, zavoláme zámečníka, kontaktní osobu a popřípadě Policii ČR (tel.: 158). Vyčkáme až do jejich příjezdu. Pokud si uživatel stěžuje na potíže (nevolnost, bolesti, zranění), zavoláme RZS (tel.: 155) nebo ošetřujícího lékaře a rovněž počkáme u uživatele do doby, než přijedou.

c) Uživatel je za dveřmi bytu a nekomunikuje, máme náhradní klíč

Uživatel je za dveřmi bytu, nekomunikuje – máme náhradní klíče a můžeme je použít

Řešení – Pokud uživatel nekomunikuje a nenavážeme s ním slovní kontakt, odemkneme si náhradním klíčem a zjistíme stav uživatele. Pokud to zdravotní stav uživatele vyžaduje, poskytneme uživateli první pomoc a zavoláme RZS (tel.: 155). Informujeme kontaktní osobu uživatele a vyčkáme jejich příjezdu.

Uživatel je za dveřmi bytu, nekomunikuje, máme náhradní klíč a nemůžeme klíč použít

Řešení – Jestliže nám uživatel neotevívá, nepodaří se nám ho oslovit a nedaří se nám odemknout náhradním klíčem, voláme RZS (tel.: 155), Policii ČR (tel.: 158) a zámečníka. Informujeme kontaktní osobu. Vyčkáme do jejich příjezdu.

Uživatel je za dveřmi bytu a nekomunikuje, nemáme náhradní klíč

Řešení – Pokud uživatel neotevívá, nepodaří se nám uživatele oslovit a nemáme náhradní klíč, voláme RZS (tel.: 155), Policii ČR (tel.: 158), zámečníka a informujeme kontaktní osobu uživatele. Vyčkáme do jejich příjezdu.

1. Pokud je uživatel odvážen k hospitalizaci, pečovatelka pro něj zajistí potřebné věci, doklady, pokud ví, kde je uživatel má. Vypne spotřebiče, zhasne světlo a zamkne byt. Následně klíč předá uživateli v případě jeho plného a jasného vědomí. Pokud je uživatel v bezvědomí, uzamyká byt za přítomnosti druhé osoby. Klíč od bytu předá ředitelce organizace, která klíč vloží do obálky. Na obálku napíše jméno a příjmení uživatele a jeho adresu. Obálku zapečetí – přelepí, orazítkuje a podepíše přelep. Zapečetěnou obálku vloží do uzamykatelné skříňky do doby, než bude předán uživateli nebo oprávněné osobě.

Opět se provede zápis o mimořádné situaci, který je zaevidován podle výše uvedeného postupu.

### **14. Postup při poranění nebo náhlé nevolnosti uživatele – např. při koupání**

Řešení – Pečovatelka okamžitě poskytne první pomoc a přivolá RZS (tel.: 155). Při projevech uživatele, kdy se má závrať, ztížené dýchání, zrychlenou tepovou frekvenci, pečovatelka vypustí vanu nebo zastaví vodu. Dále uživatele zabalí do osušky a podá mu tekutiny.



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelka pomůže uživateli z vany nebo ze sprchového koutu, pomůže uživateli se obléci a zavolá ošetřujícímu lékaři.

V případě, že uživatel náhle ztratí vědomí, na nic nečeká a volá RZS (tel.: 155).

O vzniklé situaci informuje dispečink pečovatelské služby nebo zástupce ředitele organizace a provede písemný zápis, který eviduje podle předepsaného postupu.

### **15. Postup při podezření na domácí násilí**

Řešení – Pokud je uživatel zraněný, voláme RZS (tel.: 155). Ihned informujeme zástupce ředitele pečovatelské služby, která zkontaktuje podezření s ošetřujícím lékařem uživatele. Poté kontaktuje Odbor sociálních věcí Magistrátu města Opava. Zástupce ředitele pečovatelské služby, společně se sociální pracovníci provedou sociální šetření a pokud se podezření prokáže, informují Policii ČR (tel.: 158).

### **16. Postup při neohlášeném opuštění u dezorientovaných uživatelů**

Řešení - uživatelé mají v Seniorcentru OASA možnost volného pohybu v rámci celého komplexu a jeho okolí, personál má o pohybu uživatelů přehled. V případě neohlášeného opuštění prostor Seniorcentra OASA u dezorientovaných uživatelů zahájí službu konající personál aktivity směřující k nalezení takového uživatele v zájmu jeho osobní bezpečnosti – prověření všech prostor, kontrola nejbližšího okolí, apod. Neprodleně informuje zdravotní sestru. V případě nenalezení uživatele přivolá Policii ČR (tel.: 158) a informuje o vzniklé situaci kontaktní osoby uživatele. Dále zajistí poskytnutí součinnosti při jejich aktivitách. Zdravotní sestra prověří případnou odpovědnost zaměstnanců a možnost porušení pracovních povinností a pracovní kázně. Zdravotní sestra provede zápis o mimořádné události, založí ho do evidence a informuje ředitelku organizace.

### **17. Postup při napadení uživatele uživatelem**

Seniorcentrum OASA

Řešení - Službu konající personál se snaží uklidnit uživatele, vysvětlit jim situaci, snaží se o domluvu a o odvedení pozornosti, vysvětlí uživatelům nestrannost personálu v dané situaci. Pokud se situace po opakovaných snahách personálu nemění, uživatel je stále agresivní, napadá ostatní, personál informuje zdravotní sestru, která v případě nutnosti přivolá Policii ČR (tel.: 158). Zdravotní sestra informuje zástupce ředitele organizace. Službu konající personál provede písemný záznam o mimořádné události a eviduje ho podle předepsaného postupu.

Nevytváří se panika, ostatní uživatelé jsou informováni, že nastala mimořádná událost a v současné době se jim personál nemůže věnovat.



**OASA nezisková o.p.s.**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

### **18. Postup při situaci, kdy je v bytě uživatele cítit plyn**

Řešení – Pokud v bytě cítíme plyn, zkontrolujeme, zda jsou uzavřeny plynové kohouty, popřípadě hlavní uzávěr plynu. Dále je potřeba zhasnout všechny plameny, otevřít okna a dveře (s výjimkou sklepních místností). V místnosti, kde máme podezření na únik plynu nemanipulujeme s žádným ohněm, či zapalovačem, elektrickými spínači, nevytahujeme elektrické zástrčky a nepoužíváme žádné elektrické spotřebiče ani výtahy. V této místnosti také nezapínáme světlo.

V neposlední řadě kontaktujeme non-stop pohotovostní havarijní službu na tel.: 211860

O vzniklé mimořádné situaci kontaktujeme zástupce ředitele organizace, nebo dispečink pečovatelské služby, uvedenou kontaktní osobu uživatele a sepíšeme zápis o mimořádné události, který evidujeme podle výše popsaného postupu.

### **19. Postup při situaci, kdy v bytě teče voda**

Řešení – Pokud zjistíme, že v bytě teče voda, zkontrolujeme, zda jsou uzavřené všechny vodovodní kohouty, případně hlavní uzávěr vody. V místnostech, kde došlo k odtoku vody, nemanipulujeme s žádnými elektrickými spotřebiči, elektrickými spínači ani elektrickými zástrčkami. V této místnosti také nezapínáme světlo.

V případě závažné situace kontaktujeme non-stop pohotovostní havarijní službu na tel.: 211123

O vzniklé mimořádné situaci kontaktujeme zástupce ředitele organizace, nebo dispečink pečovatelské služby, uvedenou kontaktní osobu uživatele a sepíšeme zápis o mimořádné události, který evidujeme podle výše popsaného postupu.

**OASA nezisková o.p.s.**

Pavla Včulková – zástupce ředitele