

## Účel

Účelem tohoto předpisu je, seznámit všechny zaměstnance Domu s pečovatelskou službou (dále jen DPS) s posláním, cíli a zásadami zařízení.

## Odpovědnosti a povinnosti

Vedoucí je povinen seznámit s předpisem všechny své podřízené.

## Základní údaje

### Sídlo

Sokolovská 16, Letohrad 561 51

### Zřizovatel

Podle par. 67 odst. 2) zák. č. 367/90 Sb. o obcích a na základě rozhodnutí Okresního úřadu v Ústí nad Orlicí zřizuje město Letohrad dnem 1. října 1992 Dům pečovatelské služby.

### Pečovatelská služba dle zákona 108/2006 Sb.

Zařízení poskytuje služby terénní a ambulantní.

### Poslání

Posláním naší práce je poskytnout uživatelům služby a péči tak, aby si mohli po co nejdelší dobu udržet svou nezávislost na ostatních lidech. Žít samostatně ve svém přirozeném prostředí, v soukromém bytě nebo v domě s pečovatelskou službou. Žít ve společnosti svých přátel i rodiny. Při práci respektujeme právo uživatelů na sebeurčení a prosazujeme individuální a ohleduplný přístup.

### Cíl služby

Cílem služby je nabídka komplexní péče podle svobodné vůle občana a v přístupu k němu. Respektujeme důstojnost jeho osobnosti. Vytváříme vhodné prostředí s možností tělesných i duševních aktivit. Umožňujeme klientům co možná nejdelší pobyt v domácím prostředí. Při zhoršení zdravotního stavu klienta, flexibilně reagujeme na jeho potřeby. Služby rozšíříme dle potřeb na přechodnou dobu a přitom se snažíme i nadále zachovat soběstačnost klienta.

### Cílová skupina

Poskytované služby jsou určeny seniorům, zdravotně postiženým a nemocným lidem, kteří jsou soběstační s pomocí PS a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### Zásady

- zachováváme slib mlčenlivosti o zdravotním i osobním stavu klienta
- poskytujeme služby bez ohledu na společenské postavení klienta
- respektujeme soukromí, potřeby a osobní, subjektivní názory klientů na to, jak chtějí žít a využívat našich služeb
- přistupujeme ke klientovi s úctou podporujeme a motivujeme klienta k nezávislosti na poskytovaných službách

## Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- při poskytování sociálních služeb zachováváme lidskou důstojnost, základní práva a svobody klienta
- zajišťujeme materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené k výkonu pečovatelské služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám klientů
- poskytujeme terénní a ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

### Provozní doba

Pondělí	7:00 - 20:00	
Úterý	7:00 - 20:00	
Středa	7:00 - 20:00	
Čtvrtek	7:00 - 20:00	
Pátek	7:00 - 20:00	
Sobota	7:00 - 12:00	18:00 - 20:00
Neděle	7:00 - 12:00	18:00 - 20:00

V době od 12:00 do 18:00 služba na telefonu

### Rozvojové cíle služby

Zvyšování odbornosti a kvality sociálních služeb - vzdělávání svých zaměstnanců s cílem posílit jejich schopnost a dovednosti při poskytování sociálních služeb.

Kvalitní služby musí být zaměřeny na potřeby jednotlivce, tj. musí:

- bránit práva uživatelů
- poskytovat informace o službách a nabízet možnost výběru
- reagovat na skutečné potřeby
- prosazovat nezávislost
- působit ve spolupráci s uživateli služeb, jejich rodinami a ostatními účastníky pečovatelského procesu

### Krátkodobé cíle

- pravidelně informovat o nabízených poskytovaných službách např. v Letohradském zpravodaji a na stránkách města
- proškolení zaměstnanců
- odborné a profesionální poskytování služeb

### Dlouhodobé cíle

- vybudovat kvalitnější zázemí pro zaměstnance

## **Přílohy**

### **Pracovní postupy**

#### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

##### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

- Oblékání, svlékání klienta s pomocí zaměstnance:
- S klientem je dohodnuto, kam má zaměstnanec odložit jeho svlečené oblečení/speciální pomůcky nebo kde najde oblečení čisté, které si bude klient oblékat.
- Zaměstnanec dbá o co největší samostatnost, dbá na přání a zvyklosti klienta
- Podle možností klient se zvolí poloha oblékání (ve stoje, vleže, vsedě).
- Zaměstnanec popisuje postup oblékání
- Zaměstnanec bere v potaz intimitu a stud klienta, dbá na zachování jeho soukromí.
- Zaměstnanci klientovi pomáhají s tím, co sám nedokáže a dohlížejí zda je vše jak má být

##### **Pomoc při přesunu na lůžko**

- S klientem je předem dohodnuto, jak bude úkon proveden
- Zaměstnanec lůžko připraví (odestele, popřípadě lůžko upraví)
- Většinou je klient zaměstnancem vhodně podpírán, o čemž ho zaměstnanec informuje
- Zaměstnanec motivuje klienta ke spolupráci
- V případě potřeby a je-li to nutné, provádí úkon zaměstnanci dva (např. přenášení, složitější manipulace, s obéznějším klientem, apod.)

##### **Pomoc při přesunu na vozík**

- zaměstnanec pomůže posadit klienta na lůžku
- zkontroluje stabilitu klienta
- přistaví vozík, zabrzdí ho
- obuje klienta
- pevně uchytí klienta a pomůže mu ho přesunout na vozík, takovým způsobem, aby nepoškodil zdraví svoje ani klienta

##### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

- Zaměstnanec hovoří klidně a s rozvahou
- Vysvětlí kde se klient nachází a jistí konkrétní potřebu klienta, kam se chce dostat nebo pro co
- upozorní ho na případné překážky v bytě, prostorově určí nábytek, a podle hodinových ručiček mu připomínáme překážky.
- Dle jeho možností mu pomůže podáním ruky, nebo vezme klienta pod paží
- Vysvětlí klientovi kroky jak budou společně při zvládnutí úkonů postupovat

#### **Pomoc při osobní hygieně**

##### **Pomoc při úkonech osobní hygieny, koupání**

- Koupel provádíme v domácnosti klienta, ale pokud zdravotní stav nedovoluje koupání v koupelně bytu, který obývají, provádíme koupel ve Středisku osobní hygieny (SOH).
- Dle přání klienta v koupelně zajistíme přiměřenou teplotu vzduchu a vody.

- Doprovodíme klienta do koupelny, je-li méně pohyblivý, pomůžeme mu tím, že ho přivezeme na vozíku.
- Při koupání pomůže zaměstnanec se svléknutím klienta, pokud si to klient přeje.
- Klient používá vlastní hygienické potřeby - ručníky, žínku, mýdlo, šampon, krémy po koupeli, natáčky, tužidlo na vlasy, hřeben apod. Klient si může označené drogistické potřeby zanechat v koupelně.
- V koupelně zajistíme soukromí, aby klienti nemohli být náhodně nebo záměrně vyrušováni.
- Umožníme koupání v čase, který je pro něj neoptimálnější.
- Dle přání klienta provádíme péči o vlasy, vousy, pedikéru a manikéru, kterou provádí dle objednání naši kvalifikovaní zaměstnanci.
- Klientovi umožníme takový způsob provádění hygienické péče, který odpovídá jeho zvyklostem a zdravotnímu stavu ( bezbariérový sprchový kout, vana, zvedací zařízení do vany).
- Při provádění hygienické péče postupujeme diskrétně a citlivě s ohledem na stud klienta.
- Nepřejímáme veškerou aktivitu na sebe, ale povzbuzujeme ho, aby si v rámci svých možností udržel co nejdéle svůj stupeň soběstačnosti.
- Za bezpečnost při používání koupelny zodpovídá zaměstnanec, který asistuje při koupání (protiskluzová rohož, bezpečnost při použití fénu ).
- Při manipulaci se zvedacím zařízením do vany dodržujeme návod k použití.
- Při koupeli sledujeme zdravotní stav , případnou nevolnost klienta.
- Po koupeli ho oblečeného doprovodíme do jeho bytu a zapíšeme provedené úkony do „přehledu o poskytovaných úkonech“, který má klient u sebe.
- Provedeme úklid a desinfekci veškerého zařízení koupelny, se kterým přišel klient do styku (sedátko ve sprše, odkládací židle, koš zvedacího zařízení, rohože, vana, lehátko, umyvadlo, podlaha).

### **Pomoc při základní péči o vlasy, vousy a nehty**

- Při péči o vlasy, vousy a nehty je klient vyzýván ke spolupráci
- Úkony se provádí většinou vsedě
- Úprava je provedena dle přání klient, pokud je přání příliš náročné, doporučí zaměstnanec odbornou službu.
- Všechny pomůcky (nůžky, hřeben, vlasová kosmetika, apod.) jsou klienta, jejich přípravu zajistí klient, v případě, že si to klient přeje, tak zaměstnanec.

### **Pomoc při použití WC**

- klient informuje zaměstnance o své potřebě
- zaměstnanec odveze klienta na WC, přistaví vozík k toaletě a zajistí ho
- sundá nohy ze stupaček a pomůže s přesunem na WC, zajistí, aby klient seděl ve správné pozici a stabilně
- zajistí mu soukromí a dostatek času
- pokud klient potřebuje, pomůžeme mu s hygienou
- klienta ustrojíme a přesuneme zpět na vozík
- převezeme klienta k umyvadlu, aby si mohl umýt ruce a zpět do pokoje

### **Pomoc při zajištění stravy**

Zaměstnanci DPS při zajištění stravy dbají na bezpečnost zachování soukromí klienta. Dopřejí mu dostatek času. Podporují ho v soběstačnosti, dbají na přání a zvyklosti klienta. Zaměstnanci klientovi pomáhají s tím, co sám nedokáže a dohlížejí zda je vše jak má být.

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

- Pomoc při přípravě jídla a pití zahrnuje přípravu i vaření jednodušších jídel.
- Veškeré přísady jsou na náklady klienta a má je připraveny, popřípadě instruuje zaměstnance, kde jsou uloženy.
- Popis přípravy dodá klient, zaměstnanec se ale může dohodnout na jiném způsobu přípravy (např. z důvodu zkušenosti s přípravou jídla).
- Pokud si to klient přeje, zaměstnanec po skončení práce umyje a uklidí použité nádoby.

### **Pomoc při podání jídla a pití**

- Služba zahrnuje i jednoduchou přípravu jídla (ohřátí, naservírování, apod.)
- Zaměstnanec motivuje klienta ke spolupráci a samostatnosti, pokud ale není klient schopen udržet lžičku, nebo donést sousto na lžičku do úst v dostatečném množství, pomůže i s tímto úkonem zaměstnanec, pokud s tím klient souhlasí.
- V případě, že není klient schopen samostatně, a nebo i s dopomocí zaměstnance se napít ze sklenice, domluví se zaměstnanec s klientem na pití z lahve s dětskými ventilovými uzávěry.

### **Donáška nebo dovoz oběda**

- obědy se dováží do domácnosti klienta v jídlonosičích majetku DPS. Zaměstnanci předávají jídlonosič se stravou. Klient jim předá prázdný vymytý jídlonosič bez zbytků stravy na další den.
- obědy se odebírají v jídelně Kuchyně s jídelnou Luboš Marek, Taušlova 285, Letohrad, Školní kuchyně ZŠ Komenského, Komenského 269, 561 51 Letohrad, Kuchyně „Nádražka“ p. Beneš, Tyršova 259, Letohrad
- rozvážejí se denně od 11.00 – 13. 30 hod
- peníze za odebrané obědy se vybírají vždy poslední den v měsíci
- každý týden ve středu obdrží klient jídelníček na další týden možno vybírá se ze čtyř jídel
- obědy se mohou odhlásit vždy den dopředu do 10 hodin
- každé ráno zaměstnanec při přípravě jídlonosičů zkontroluje jejich čistotu a pokud je to nutné přemyje jídlonosič

### **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

#### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

- cílem této služby je pomoci klientovi s úklidem bytu v případě omezených možností dle jeho zdravotního stavu
- na žádost klienta zaměstnanec zajistí úklid bytu podle předem nasmlouvané služby v dohodnutém termínu
- potřebné pomůcky k úklidu a čisticí prostředky si klient zajistil sám
- úklid bytu klienta je evidován v „přehledu o poskytovaných úkonech“
- před vstupem do bytu klienta zaměstnanec zazvoní, popřípadě zaklepe a vyčká na výzvu klienta
- nikdy nevstupuje bez vyzvání
- úklid v bytě se provádí jen za přítomnosti klienta

- Obvyklé úkony: vytírání/vysávání podlah, koberců, utírání prachu, leštění skleněných vitrín v bytě, umývání nádobí, úklid různých předmětů do výše umístěných skříní a polic, úklid toalety, koupelny

### **Údržba domácích spotřebičů**

- Služba zahrnuje především výměnu baterií u různých přístrojů, filtrů a prachových sáčků ve vysavači, údržba rychlovarné konvice, nastavování televizního přijímače apod., v případě složitější opravy zaměstnanec zváží, zda bude používání přístroje i nadále bezpečné, popřípadě doporučí klienti odbornou službu nebo koupí přístroje nového.
- Základní nářadí používané k opravám bere zaměstnanec s sebou do bytu klient.
- Veškerý spotřebovaný materiál hradí nebo připraví klient (např. baterie, filtry apod.)

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování, mytí oken**

- po domluvě s klientem provádíme velký úklid bytu, do kterého patří vytírání/vysávání podlah, koberců, klepání koberců, klepání matrací, utírání prachu, leštění skleněných vitrín v bytě, umývání oken, úklid po malování, úklid toalety, koupelny, sezónní úklid
- Čistící prostředky si klient zajistí sám. Potřebné pomůcky k úklidu poskytne zaměstnanec.
- Úklid bytu klienta je evidován v „přehledu o poskytovaných úkonech“.
- Před vstupem do bytu klienta, zaměstnanec zazvoní, popř. zaklepe a vyčká na výzvu klienta. Nikdy nevstupuje bez vyzvání.
- Úklid v bytě se provádí jen za přítomnosti klienta.

### **Donáška vody**

- Služba je realizována formou dovozu vody do vlastních nádob klient (řádně vymyté a připravené) z předem dohodnutého zdroje vody

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

- Zaměstnanec si donese a připraví materiál k zatopení v kamnech na tuhá paliva dle instrukcí klienta.
- Podle zvyklostí klient zapálí oheň a vyčká, až se rozhoří, dokud plamen nehoří tak pravidelně, aby mohl zůstat bez dozoru.
- Podle přání klienta ještě zaměstnanec doplní zásobu topiva.
- Nakonec ještě před odchodem zkontroluje, zda kamna/kotel hoří pravidelně, případně hoření reguluje.

### **Obstarání nákupu**

#### **Nákupy**

- Chce-li klient nakoupit, požádá o to zaměstnance při denní obchůzce.
- Klient si sepíše nákup a přiloží peníze, zaměstnanec si záznam nákupu a částku peněz přepíše k sobě do sešitu.
- Nákupy jsou placeny hromadně, zaměstnanci při placení převezmou pokladní lístek a poté provedou vyúčtování každému klientovi i s popisem za jednotlivé položky.
- Nákup zaměstnanec donese do klientova bytu.
- Klient si nákup s účtenkou překontroluje a zaměstnanec mu vrátí zbylé peníze. Pokud vše souhlasí, tak je nákup zaevidován v „přehledu o poskytovaných úkonech“.

### **Donáška nákupů**

- běžné nákupy se provádějí od pondělí do pátku v dopoledních hodinách
- velký nákup je prováděn od pondělí do pátku v dopoledních hodinách (v případě potřeby je možné po dohodě se zaměstnancem provádět velký nákup za přítomnosti klienta i mimo stanovenou dobu)
- zaměstnanec ve stanovený čas navštíví klienta v bytě a sepiše si s ním požadovaný nákup, převezme zálohu na nákup
- nákup se provádí každému do tašek DPS, pokud ale klient vyžaduje, může být nakoupeno do jeho vlastní tašky
- po provedeném nákupu je ihned provedeno řádné vyúčtování a předání nákupu
- klient si nákup a přebrané vrácené peníze na místě ihned překontroluje

### **Dovoz léků**

- Dovoz léků je dle potřeby klienta a to po návštěvě lékaře, který nám předá recepty na užívané léky klienta
- klient nás požádá abychom navštívili lékaře a nechali předepsat potřebné léky, které pak vyzvedneme v lékárně.
- Zaměstnanci vyberou od klientů hotovost k uhrazení regulačních poplatků a doplatků za léky a jedou do lékárny, kde pracovníci lékárny příslušné léky připraví a popíší, zaměstnanci je pak dodají klientům a provedou vyúčtování.

### **Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popř. jeho drobné opravy**

- Praní a žehlení prádla probíhá v prostorech prádelny a sušárny.
- V prádelně jsou automatické pračky a v navazující místnosti DPS je sušárna a žehlárna, kde je mandl a žehlicí prkno se žehličkou.
- Klienti mají možnost si nechat vyprat a vyžehlit osobní a ložní prádlo.
- Prádlo každého klienta se pere odděleně.
- Zaměstnanec převezme od klientů vhodně zabalené špinavé prádlo.
- Před vlastním vypráním zaměstnanec prádlo roztrídí podle barvy a materiálu a vybere vhodný prací program.
- Čisté prádlo zaměstnanec zváží.
- Vyprané prádlo zaměstnanec předá klientovi, který si sám prádlo pověsí a vyžehlí nebo prádlo po usušení zaměstnanec vyžehlí, popřípadě provede drobné opravy, pokud si to klient přeje.
- Zaměstnanec prádlo zase složí a vhodně zabalené předá klienti (pokud si to klient přeje, počká zaměstnanec, než klient zkontroluje, zda je vše v pořádku a zda nedošlo k záměně nějakého kusu prádla).
- Prací prostředky nakupuje DPS.
- Služba je evidována v „přehledu o poskytovaných úkonech PS“ a v „měsíčním přehledu o praní prádla“.

### **Pochůzky (lékař, lékárna, platby na poště, zařizování na úřadech)**

- se provádí dle potřeby klienta
- zaměstnanec ve stanovený čas navštíví klienta a sepiše si s ním jeho požadavky, nebo s ním odjede do zdravotního střediska. Odvoz zpět do DPS záleží na předchozí domluvě klienta s pracovníci.
- po obstarání požadovaných věcí(léků) předá klientovi, který si ihned vše překontroluje společně s vrácenými penězi.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - doprovod**

Klient si domluví termín a předběžný čas potřebný k doprovodu. Zaměstnanec si vyhradí čas a je k dispozici po celou dobu klientovi.

#### **Doprovázení k lékaři**

- Provádí se dle potřeby klienta.
- Zaměstnanec doveze klienta k lékaři a doprovází jej do čekárny.
- Pokud je to nutné, nebo pokud si to klient přeje, doprovází klienta až do ordinace/specializované vyšetřovny (RTG, CT, apod.), kde je mu nápomocen (například při odkládání).
- Zaměstnanec dbá na intimitu klienta, pokud se dozví nějaké věci ohledně jeho zdravotního stavu, zachovává o tom mlčenlivost.
- Po vyšetření opět pomůže klientovi s obléknutím a odveze jej domů.
- Doprovod k lékaři je možný i mimo obec, ale zaměstnanec je povinen jízdu evidovat do knihy jízd a do přehledu o poskytovaných úkonech zaznamenat strávený čas s klientem

#### **Doprovázení do školského zařízení, na úřady, apod.**

- Zaměstnanec v dohodnutou hodinu doveze klient na určené místo.
- Zaměstnanec je klientovi nápomocen (např. chůze do schodů, orientace v budově, pomoc při vyřizování na úřadech apod.).
- Po vyřízení záležitostí je opět klient odvezen domů.
- Doprovod do školského zařízení, na úřady, apod. je možný i mimo obec, ale zaměstnanec je povinen jízdu evidovat do knihy jízd a do přehledu o poskytovaných úkonech zaznamenat strávený čas s klientem

### **Fakultativní služby**

#### **Jednoduché ošetrovatelské úkony**

- pokud má klient sjednán jednoduchý ošetrovatelský úkon, provádí ho zaměstnanec každé ráno při dohledu (pravidelná ranní obchůzka), pokud je zapotřebí je prováděn dle potřeby klienta a pokynů lékaře

Ošetrovatelské úkony jsou:

- podání léků - denní dávka je připravena v lékovkách
- bandáž dolních končetin - nejlépe pokud je klient ještě na lůžku provedeme bandáž elastickým obinadlem od prstů, přes patu, pod koleno
- kapání do očí - provádíme dle pokynů lékaře
- měření glykémie - glukometrem
- měření tlaku - rtuťovým tonometrem
- aplikace inzulínu - dle pokynů lékaře
- stříhání nehtů u diabetika - provádí zdravotní setra
- provedení obkladů, zábalů
- promazání postižených a bolavých míst
- ošetření drobných poranění

#### **Dohled nad klientem**

- každé ráno od pondělí až do neděle navštěvuje zaměstnanec klienta, zjistí jeho aktuální zdravotní stav



**Dohled nad osobou**

- Zahrnuje delší dohled i pravidelné kontroly některých klientů v jejich domácnostech, zda je všechno v pořádku.
- Obvyklá je dohoda na této službě s pečující rodinou klienta.
- Zaměstnanec ve smluvenou hodinu zazvoní/zaklepe na klienta, popřípadě si otevře zapůjčeným klíčem.
- Zaměstnanec stráví s klientem smluvenou dobu.
- Před odchodem se ujistí, že je vše v pořádku, popřípadě vyčká příchodu některého z členů rodiny, pokud je tak dohodnuto předem.

**Zprostředkování nebo poskytnutí neodkladné pomoci v krizové situaci**

- zjištění zdravotního stavu, poskytnutí první pomoci
- zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby
- setrvání do příjezdu, průběžná kontrola klienta
- sociálně terapeutická služby
- pomoc při uplatňování práv