

## STANDARDY ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Standardy úkonů jsou popisem základních úkonů dle §40 z. č. 108/2006 Sb. a fakultativních úkonů pečovatelské služby.

Jedná se o úkony ve své standardizované podobě, které jsou následně individuálně upraveny v individuálním plánu klienta – popisu smluvených úkonů.

**Přednostně je úkon prováděn podle standardu úkonů.**

### ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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

##### *Pomoc a podpora při podávání jídla a pití*

- úprava přichystaného jídla na sousta – řešeno individuálně (ořezání kůrky, nakrájení na kousky);
- ohřátí stravy, čaje v mikrovlnné troubě nebo na sporáku;
- v případě donášky stravy otevření jídlonosiče, servírování jídla na talíř, příp. přehřátí v mikrovlnné troubě;
- nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice dle zvyklostí klienta, příp. přehřátí v mikrovlnné troubě;
- dochucení dle přání klienta;
- podání jídla klientovi na stůl nebo k lůžku a případná dopomoc při přímém podání pokrmu;
- podání jídla a pití je přizpůsobeno zdravotnímu stavu a schopnostem klienta.

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

- příprava čistého oblečení;
- pomoc při oblékání a svlékání - přidržení oděvu, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů;
- obouvání a zouvání obuvi;
- nasazování a upínání protéz, kýlních pásů a jiných pomůcek (pracovnice jsou předem proškoleny klientem, osobou blízkou, tištěným návodem);
- úklid špinavého oblečení;
- úkon se provádí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu a pohybovým možnostem klienta.

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

- přímý doprovod po bytě nebo domu (klient se pracovnice přidrží);
- nepřímý doprovod po bytě nebo domu (pracovnice pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře, zajišťuje bezpečnost klienta);
- úkon se provádí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu a pohybovým možnostem klienta.

### *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík*

#### *1. U částečně mobilního klienta:*

- pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesezení na vozík/postel;
- postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdou a přístupná ze tří stran;

#### *2. U plně imobilního klienta:*

- úkon je poskytován pouze v případě, kdy má klient domácnost vybavenou zvedákem, příp. je k dispozici pomoc druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhé pracovnice PS);
- postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdou a přístupná ze tří stran.

**Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky vedoucí služby může odmítnout zajišťování tohoto úkonu.**

**V případě, že u bodu 2 není zajištěn zvedák ani pomoc druhé osoby, pracovnice může úkon odmítnout.**

**V případě, že je zajištěn zvedák, pečovatelky musí být s ovládnutím zvedáku**

## **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

### *Pomoc při úkonech osobní hygieny*

Naše organizace zaměstnává v přímé péči pouze pečovatelky (ženy), proto klientům mužského pohlaví, kteří nesouhlasí s přítomností osoby druhého pohlaví při úkonech osobní hygieny, **nemůže být služba poskytnuta.**

#### *1. Ranní hygiena vč. výměny INKO pomůcky*

- jedná se o základní hygienu;
- omytí obličeje, umytí zubů (protézy) zajišťuje klient sám nebo s podporou pracovnice;
- u imobilních klientů se může také jednat o omytí podpaží či zad a jejich následné osušení;
- v případě výměny INKO pomůcky jsou ze strany rodiny nachystány všechny pomůcky (INKO plena, pytel na použitou plenu, pěna na hrubé nečistoty, vlhčené ubrousky, lavor s teplou vodou, žínka pratelná či jednorázová, krémy – Sudocrem, Imazol, krémy se zinkem apod);
- pečovatelka zajišťuje výměnu INKO pomůcek (pleny, podložky) s výše uvedenými prostředky;
- použitá plena a jednorázové pomůcky jsou v pytli vyhozeny do směsného odpadu při odchodu pracovnice;
- je-li zapotřebí, zahrnuje také tento úkon výměnu promočených či jinak znečištěných lůžkovin a úpravu lůžka.

#### *2. Celková koupel / sprchování v domácnosti klienta*

- tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovnice;
- pokud jsou zapotřebí kompenzační pomůcky k zajištění koupele (vanové sedátko – rovné, nezapuštěné; sprchová židle, madla, protiskluzové podložky) je nutné, aby byly ze strany klienta či rodiny zajištěny, popř. Může v rámci zápůjčky zajistit pečovatelská služba;

- v rámci úkonu jsou použity klientovy vlastní hygienické potřeby, žínky, ručníky, hřebeny apod.;
- svlékání si zajišťuje klient sám dle jeho schopností nebo s podporou pracovnice;
- regulaci teploty vody zajišťuje klient sám dle jeho schopností nebo pracovnice;
- omytí těla, zejména intimních partií provádí klient sám dle jeho schopností nebo zajišťuje pracovnice;
- osušení těla provádí klient sám dle jeho schopností nebo zajišťuje pracovnice;
- promazávání těla na základě domluvy dle zvyklostí klienta;
- po ukončení celého hygienického úkonu pracovnice omývá sprchový kout, vanu, vanové sedátko či sprchovou židli. Pracovnice dále věší použité ručníky a otírá mokré místa na podlaze hadrem na podlahy, který by měl mít klient k dispozici;
- jiné úkony pracovnice neprovádí.

### 3. *Hygiena u imobilního klienta*

- zde může být vyžadována dopomoc rodinného příslušníka, pokud není dopomoc zajištěna ze strany rodinného příslušníka je nutná dopomoc druhé pečovatelky. Pokud pečovatelská služba nemá kapacitu k tomu, aby proběhl úkon ve dvou pečovatelkách, může úkon pro nedostatek kapacity odmítnout;
- postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdou, přístupná ze tří stran;
- pracovnice zajistí soukromí klienta, svlékne osobní prádlo;
- začíná hygienou obličeje čistou vodou bez mýdla a pokračuje hygienou horní části těla;
- po výměně vody provede hygienu dolní části těla;
- klient je udržován v teple – tzn. horní nebo dolní část těla je vždy zakrytá;
- během výkonu se podporuje soběstačnost klienta (nadzvednutí, přitáhnutí se hrazdy, otáčení na bok);
- pokožka je řádně osušena, suchá pokožka je promazána (viz bod 1);
- použitá plena a jednorázové pomůcky jsou v pytlí vyhozeny do směsného odpadu při odchodu pracovnice.

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

- umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebene a fénu klienta (pracovnice může odmítnout použití fénu klienta, který je poškozený);
- úkon nezahrnuje natáčení vlasů na natáčky;
- úkon nezahrnuje kadeřnické služby, které lze zprostředkovat;

- péče o nehty na ruku zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů manikurními nástroji klienta. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře) zejména z důvodu poškození, nemoci a deformací nehtů klienta;
- péči o nehty na nohou nejsou z naší strany poskytovány.

#### *Pomoc při použití WC*

- doprovod klienta na WC;
- pomoc při stažení oblečení a spodního prádla;
- odstranění pleny nebo plenkových kalhot;
- přidržení klienta při usedání na mísu;
- otření genitálií po vykonané potřebě (za použití toaletního papíru, vlhčených ubrousků);
- pomoc při vstávání;
- vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek;
- oblečení prádla a svrchní částí oděvu;
- u použití hygienického křesla vylití a dezinfekce nádoby, nalití vody alespoň do výše 5 cm a dezinfekčního přípravku do mísy;
- dezinfekce sedací plochy hygienického křesla.

**Při všech výše uvedených úkonech jsou pracovníce POVINNY používat ochranné rukavice.**

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

*Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování*

Strava zahrnuje polévku, hlavní jídlo, případně salát, kompot, pečivo apod. (dle jídelního lístku kuchyně Seniorcentra Opava, p.o., změny ve skladbě jídelníčku jsou vyhrazeny).

#### *Dovoz nebo donáška jídla (obědů)*

- probíhá denně;
- obědy jsou rozváženy z kuchyně Seniorcentra Opava, p. o.;
- přihlášení/odhlášení stravy nejpozději do 10:00 předchozího dne. Obědy na sobotu, neděli a pondělí je nutné přihlásit/odhlásit do pátku 10:00;

- strava je dovážena v jídlonosičích klientů nebo v termonádobách zapůjčených Seniorcentrem (viz Ceník). Každý jídlonosič je označen jmenovkou klienta (příjmení);
- obědy jsou rozváženy osobním automobilem a vydávány jsou v čase od 10:00 do 13:00. Klient musí počítat i s dopravním omezením, kterému mohou pracovníci čelit. Tím může dojít ke zpoždění dovážky obědů a klient nemusí dostat oběd v době, na kterou je zvyklý;
- služba zahrnuje manipulaci s jídlonosičem spojenou s vložením stravy do jídlonosiče;
- služba zahrnuje úkon dovezení či donesení naplněného jídlonosiče klientovi k domácnosti a převzetí prázdného jídlonosiče;
- klient je povinen nosiče udržovat v čistotě. V případě, že toto není ze strany klienta možné z důvodu snížené soběstačnosti, je jídlonosič umýván v Seniorcentru za poplatek (viz Ceník). Tento poplatek se nevztahuje na klienty, kterým je zároveň oběd servírován či podáván.

### **Pečovatelská služba nezaručuje teplé obědy, které již není nutno přehřívát.**

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

- klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti a z vlastních surovin;
- pracovnice asistuje a pomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

#### *Příprava a podání jídla a pití*

- pracovnice sama připravuje jídlo z dostupných surovin (jedná se většinou o přípravu snídaně, večeře příp. svačiny dle domluvy s klientem);
- servíruje jídlo klientovi;
- jídlo je případně dochuceno.

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

#### *Běžný úklid a údržba domácnosti*

Úklid je realizován pouze v místnostech, které klient obývá – jedná se nejčastěji o kuchyni, ložnici, koupelnu/wc a propojovací chodbu.

Úklid není prováděn mimo obývané prostory v případě bytů o větších dispozicích než je 2+1 a rodinných domů. Pracovnice tedy nerealizují úklid v místnostech, které klient neobývá ani v okolí např. rodinných domů.

Jedná se o níže uvedené dílčí úkony:

- vysávání/zametání, vytírání podlahy na mokro. V případě menších kusových kobereců jsou i tyto vysávány. V případě, že klient nedisponuje vysavačem a požaduje vyklepání koberečků nebude tento úkon realizován;
- běžné vysátí sedací soupravy;
- utírání prachu;
- ometení pavučin, kdy je k dispozici metla s dlouhou násadou;
- praní prádla (naplnění pračky, aplikace pracích produktů, zapnutí pračky);
- pověšení mokrého prádla dle zvyklostí pečovatelky na sušák nebo šňůry;
- úklid suchého prádla do skříně na příslušné pozice;
- žehlení prádla;
- převlečení lůžkovin, vhození špinavého ložního prádla do koše na prádlo (v případě, že se zajišťuje praní a žehlení v organizaci se postupuje viz „Praní a žehlení...“);
- vyvětrání lůžkovin;
- umytí, utření a úklid nádobí;
- omytí kuchyňské pracovní desky, jídelního stolu, konferenčního stolku;
- umytí sporáků/mikrovlonné trouby;
- kontrola potravin v lednici (min. spotřeba);
- odmrazování a mytí ledničky/mrazáku;
- umytí dřezu/umyvadla;
- umytí vany/sprchového koutu;
- umytí WC;
- vyleštění zrcadel (koupelna, chodba);
- vynesení odpadků;
- zalévání květin.

**Tento úkon se poskytuje pouze ve všední dny.**

Klientovi jsou poskytovány jednotlivé dílčí úkony dle domluvy a tyto dílčí úkony jsou popsány v individuálním plánu klienta.

Pokud klient požaduje jiné úkony, než jsou výše uvedené předáváme klientům kontakty na úklidové firmy na území města Opavy.

Pracovnice nejsou oprávněné provádět jakékoli odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy.

Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta a vedoucí pečovatelské služby.

Závadný spotřebič nesmí pečovatelka používat.

**Jinými úkony než výše uvedené jsou např.: mytí oken, výměna záclon a závěsů, utírání prachu na skříních a lustrech, umývání dveří bytových či vchodových, umývání dlažebních obkladů, čištění spár, osprchování/otírání kyttek, umývání radiátorů, leštění nábytku, otření prachu na skříních, omytí dekoračních předmětů, úklid kuchyňské linky, umývání obkladů v kuchyni a sociálních zařízeních, úklid ve skříních a spížích apod. Není také zajišťován úklid po návštěvách klienta.**

**Čistící prostředky a pomůcky pro úklid si zajišťuje klient (vysavač, mop, kbelík, malý/velký smeták, lopatka, podlahové hadry, hadry na povrchy, dezinfekční přípravky).**

**PRACOVNICE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NEJSOU UKLÍZEČKY!!!**

#### *Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti*

Sezónní velké úklidy nerealizujeme a odkazujeme klienta na úklidové firmy na území města Opavy, které vám pomohou zajistit pečovatelky či vedoucí služby.

#### *Běžné nákupy*

- mezi běžné nákupy patří obstarání základních potravin (pečivo, ovoce, zelenina, uzeniny, mléko), hygienické potřeby, časopisy, nápoje, a to v celkové hmotnosti do 6kg;
- nákupy se hradí z finanční hotovosti klienta;
- klient je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním úkonu;
- je vhodné vyjasnit si s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a případně v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny příp. o jakou alternativu by měl klient zájem;
- finanční částka je předávána pracovníci oproti jejímu podpisu;
- nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti klienta;
- do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení a cesta zpět ke klientovi;
- v případě, že během jedné cesty je nakupováno více klientům, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě;
- pečovatelka po provedeném úkonu předloží klientovi účetní doklad a vyúčtuje peníze.
- dle přání klienta může být nákup vyložen/uložen na příslušná místa;



- není realizován běžný nákup v několika obchodech najednou (např. maso u řezníka, cigarety/tiskoviny v trafice, ovoce a zelenina v zelinářství).

**Tolerance pečovatelské služby jsou 2 zastávky v prodejnách nejbližší klientovi.**

**PRACOVNICE NEJSOU OPRÁVNĚNY DISPONOVAT  
KREDITNÍMI KARTAMI KLIENTA**

### *Pochůzky*

- vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo v prodejně zdravotnických potřeb; odnáška lékařských zpráv k praktickému lékaři; platby na poště a v bankách; vyřizování záležitostí klienta na úřadech (pokud může zastoupit klienta pečovatelka); vyzvednutí/navrácení knížek v knihovně;
- pokud má pracovnice vyzvednout léky v lékárně na základě e-receptu či receptu, je nutné, aby pracovnice disponovala hotovostí klienta. Pokud tomu tak není a na daný recept je doplatek, nebude zboží pracovnící převzato;
- do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta zpět ke klientovi, pokud se k němu vrací;
- v případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě;
- během tohoto úkonu **NENÍ ZAJIŠŤOVÁNO** vyzvedávání balíčků v rámci české pošty či jiných doručovacích firem (Zásilkovna, Ppl boxy apod.), u kterých se prokazatelně nejedná o věci základní potřeby;
- během tohoto úkonu **NENÍ ZAJIŠŤOVÁNO** zasílání balíčků v rámci české pošty či jiných doručovacích firem (Zásilkovna, Ppl boxy apod.)

### *Velký nákup*

- jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu nad 6kg, např. týdenní nákup (potravin, větší počet kusů mléka, minerálek, nákup ošacení, drobných předmětů do domácnosti apod.);
- nákupy se hradí z finanční hotovosti klienta;
- je vhodné vyjasnit si s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a případně v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny příp. o jakou alternativu by měl klient zájem.

**Pracovnice si sama hodnotí množství položek na nákupním seznamu. Pokud se jedná o velké množství položek, kde je nutná několikanásobná vynáška do domu či bytu, může tento úkon odmítnout, popř. se může domluvit na nákupu pouze nezbytné části nákupního seznamu. O tomto je informována vedoucí sociální služby.**

*Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy – prádelna Seniorcentra Opava p.o.*

- klient prádlo předá v pytlí , který je označen jeho jménem. Klient s pytlíkem předává soupis věcí, které obsahuje;
- převzetí prádla je zapsáno do příslušného dokumentu jako podklad pro vyúčtování;
- prádlo je roztríděno a práno podle barvy (tmavé/ světlé);
- v jedné náplni pračky je prádlo jen jednoho klienta;
- přípravky na praní, aviváž, případně škrobení jsou dávkovány podle návodu výrobce v závislosti na množství praného prádla;
- po vyprání je prádlo usušeno a vyžehleno;
- čisté suché prádlo je zváženo;
- v účtované částce je započten odvoz prádla, roztrídění, vyprání včetně ceny pracích a avivážních prostředků, sušení a žehlení, skládání a dovoz prádla ke klientovi;
- zvláštní požadavky (např. vynechání aviváže, škrobení apod.) musí být připsány do soupisu;
- lhůta od převzetí do vydání je obvykle 7 dní;
- v případě, že klient požaduje pouze praní nebo pouze žehlení, bude mu účtována plná cena.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

*Doprovod dospělých k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět*

- úkon může být realizován jako pravidelný úkon;
- pokud se nejedná o pravidelný úkon je nutné si o něj zažádat s dostatečným časovým předstihem (min. 14 dnů předem);
- je-li předpoklad, že úkon bude delší, než dovolují možnosti pečovatelské služby, může být z kapacitních důvodů odmítnut;
- je-li daný den realizován jiný doprovod, může být úkon ze strany pečovatelské služby odmítnut;

- doprovody dospělých jsou realizovány ve všední dny v době mezi 8:00 – 15:00;
- pokud je doprovod realizován po 12-té hodině, musí být předpoklad, že bude taktéž do 15-té hodiny ukončen, jinak může být ze strany pečovatelské služby odmítnut;
- úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.

**Domluvený doprovod může být v důsledku náhlých pracovních neschopností pracovníků či jiných nenadálých situací zrušen ze strany pečovatelské služby.**

## FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Jedná se o pomoc a podporu nad rámec základních poskytovaných úkonů. Tyto úkony jsou poskytovány těm klientům, kteří využívají některé ze základních činností nabízených pečovatelskou službou.

### *Dohled nad dospělým*

- lze nabídnout klientům a osobám blízkým, které se spolu s poskytující organizací na péči o své blízké podílejí;
- pracovnice navštíví klienta podle dohody ve stanoveném čase, aby na něj dohlédla a poskytla rodině záruku např. v tom, že si klient skutečně vzal předepsané léky (které jsou nachystány rodinným příslušníkem v pořadači na léky a klient po upozornění je schopen si léky vzít sám) nebo nijak nestrádá;
- úkon může být poskytován spolu s dalšími základními úkony;
- návštěva je předem dohodnuta v určitém časovém limitu a může být poskytnuta i vícekrát během jednoho dne.

*Podpora při realizaci zájmových a volnočasových aktivit (čtení, hraní, luštění křížovek, drobné ruční práce, lehké cvičení apod.)*

- úkon může navazovat na dohled nad dospělým;
- společenský kontakt pečovatelky s klientem (např. povídání si, předčítání, hraní společenských her), doprovod na vycházku.

### *Přeprava vozem po městě i mimo*

- úkon může být realizován jako pravidelný úkon;
- doprava se z kapacitních a časových důvodů provádí pouze na území města Opavy;

- žádost o tento úkon musí být v dostatečném časovém předstihu (min. 14 dnů předem) nahlášena vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci;
- domluvený převoz může být v důsledku náhlých pracovních neschopností či jiných nenadálých situací (porucha služebního auta) zrušen ze strany pečovatelské služby;
- organizace musí při převozu klienta dbát na dodržování všech zásad bezpečného provozu vozidla i správného chování všech jeho uživatelů;
- k ceně bude účtován úkon „doprovod dospělých“;
- pokud není jiná možnost a auto je nutno zaparkovat na placeném parkovišti, bude poplatek za parkovné hrazeno klientem na místě, pokud nevlastní průkaz parkovací průkaz pro osobu zdravotně postiženou;
- doprovody dospělých jsou realizovány ve všední dny v době mezi 9:00 – 15:00;
- pokud je doprovod realizován po 12-té hodině, musí být předpoklad, že bude taktéž do 15-té hodiny ukončen.

#### *Vyplňování tiskopisů a formulářů*

- zajišťuje vedoucí pečovatelské služby;
- jedná se např. o tiskopisy úřadu práce v rámci příspěvku na péči či příspěvku na bydlení.

#### *Neodhlášený úkony*

- v případě, že klient neodebral péči sjednanou ve Smlouvě, neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby alespoň 24 hodin předem a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, bude klientovi účtována částka za „neodhlášený úkon“ (viz Ceník).

#### *Zápůjčka jídlonosiče/umývání jídlonosiče*

- zapůjčení jednoho popřípadě sady nosičů dle potřeby klienta;
- klient je odpovědný za čistotu zapůjčených jídlonosičů;
- pokud není navracený jídlonosič čistý, bude mu účtována částka za znečištěný nosič (viz Ceník).