



Služba: Pečovatelská služba

Garance - nabídka poskytovaných sociálních služeb

Nabídka poskytovaných sociálních služeb v Pečovatelské službě vychází z § 40 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách

Sociální služby slouží k řešení nepříznivé sociální situace. Tím se pro účely pečovatelské služby rozumí snížení sebeobsluhy a soběstačnosti z důvodu vysokého věku nebo nepříznivého zdravotního stavu u osob, které se rozhodly zůstat v přirozeném domácím prostředí a rodina, osoby blízké nebo jiné služby nejsou schopny jejich potřeby zajistit. Jedná se opakovaně o nemožnost nebo omezenou možnost nakoupit si základní potraviny a prostředky běžné domácí potřeby, omezená možnost zajistit si denně teplé jídlo, mít uklizenou domácnost, být čistý a umytý, vhodně oblečený, mít zajištěné léky, vyřízené běžné záležitosti související s provozem domácnosti. Zajištěním teplého jídla není dovoz oběda, ale uspokojení základní potřeby jídla, tzn., že je zajištěna také pomoc s předáním jídla na talíř, pomoc s příjmem potravy, umytí nádobí apod. V praxi to znamená, že dovoz oběda, úklid aj. není zajištěn osobám, které jsou soběstačné ve výše uvedených situacích.

Sociální služby Semily, příspěvková organizace je příspěvkovou organizací Města Semily a byla zřízena Zřizovací listinou ke dni 1.7.1994. Hlavním účelem a předmětem činnosti zařízení je poskytování sociálních služeb v souladu se **zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů a dle **vyhlášky MPSV č. 505/2006**, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociální služby Semily, příspěvková organizace byla do základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje zařazena na základě Pověření k poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu. Všechny sociální služby, které naše organizace poskytuje, jsou zapsané v registru Krajského úřadu v Liberci a v obchodním rejstříku.

Poskytované služby:

- Domov pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb.
- Domov se zvláštním režimem dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb.
- Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb.

Další činnosti ze zřizovací listiny:

- Poskytnutí ubytování v bytech zvláštního určení
- Zajištění stravy seniorům a občanům se zdravotním postižením města Semily

Pečovatelská služba

Podle § 40 zákona o sociálních službách je pečovatelská služba definována jako terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb tyto úkony: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Poslání pečovatelské služby: Posláním pečovatelské služby je poskytnutí odborné pomoci a podpory seniorům a osobám se sníženou soběstačností s cílem vyřešit jejich **nepříznivou sociální situaci** (dále NSS) tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí.

Cíl služby: Poskytnout uživateli podporu a pomoc v činnostech, které nezvládá - v domácím prostředí.

Cílová skupina:

- osoby s chronickým onemocněním, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením senioři (snížená soběstačnost z důvodu věku, senioři se zdravotním postižením) a rodiny s dětmi/dítětem, bez omezení věku.

Místní dostupnost služby:

Služba se poskytuje občanům města Semily a spádových obcí (jde o obce, které nemají svůj obecní úřad a městské části města Semily, tj. Bítouchov, Podmoklice, Klinkovice, Spálov, Nouzov, Cimbál). V případě volné kapacity služby je možné za tyto obce považovat obce do max. 10 km od centra města Semily. Za takové obce byly předběžně určeny: Chuchelna, Bořkov, Slaná, Hořensko, Benešov, Příkrý, Bozkov, Záhoří.

Cenová dostupnost – viz aktuální ceníky:

https://www.ddsemily.cz/images/Dokumenty/SKM_C22724012314270.pdf

Časová dostupnost služby - provozní doba:

Provozní doba terénní služby: PO – PÁ od 6,30 do 19,00 hodin, o víkendech a ve svátek:
od 7,00 do 12,30 hodin

Provozní doba ambulantní služby: PO - PÁ od 8,00 do 15,00 hodin (pouze všední dny)

Provozní doba o víkendu a ve svátek je určena především uživatelům Penzionu na adrese Bavlnářská 567 a uživatelům bytů zvláštního určení na 7. a 8. poschodí v budově na adrese Bavlnářská 523.

Maximální možná kapacita služby – v jeden okamžik:

Terénní služba:

PO-PÁ od 6,30 do 15,00 hodin = počet uživatelů 6

PO-PÁ od 15,00 do 19 hodin = počet uživatelů 2

SO-NE-SVÁTKY od 7,00 do 12,30 = počet uživatelů 1

Ambulantní služba s využitím střediska osobní hygieny:

PO-PÁ od 8,00 do 15,00 hodin = počet uživatelů 1

Sociální služby poskytujeme v takové kvalitě a takovým způsobem, aby bylo vždy zajištěno dodržování základních práv a svobod uživatelů i zaměstnanců.

Hlavními zásadami naší práce je:

- **poskytovat služby na základě individuálních potřeb uživatelů** - každý uživatel je jiný, respektujeme individuální potřeby a názory jednotlivců
- **zachovávat práva a svobodu uživatelů** - respektujeme listinu základních práv a svobod, zachováváme pravidla Etického kodexu
- **zaručit dostupnost služby** - dostupnost reflektuje vymezení spádových obcí, provozní dobu a kapacitní možnosti: obce max. do 10 km od centra města Semily
- **profesionální odbornost pracovníků** - kvalifikační kurz a průběžné vzdělávání podle pravidel zákona č. 108/2006 Sb.
- **spolupráce s rodinou uživatele** - pro setrvání v domácím prostředí je pomoc rodiny o víkendech, svátcích a v nočních hodinách nezbytná

Nejsme schopni garantovat:

- na vyžádání poskytování péče od jediné konkrétní pečovatelky = dostupnost personálu se řídí možnostmi bezproblémového a plynulého provozu

Přímou péči zajišťuje v našem zařízení odborně vyškolený personál na principu individuálního přístupu ke každému klientovi. Individuální plány jsou postaveny na společném plánování průběhu poskytované sociální služby s ohledem na osobní cíle, možnosti a potřeby klienta. **Potřebnost je hlavním kritériem pro individuálně určený rozsah a míru nabízených služeb, podporujeme klienta do míry jeho postižení.** Podmínkou pro využití naší služby je nepříznivá situace klienta. V rámci plánování a přehodnocování poskytované služby vyžadujeme součinnost klienta.

Naše služba vychází ze „Standardů kvality sociálních služeb“, které jsou měřítkem kvality poskytovaných služeb. Jednotlivé Standardy popisují, jak má vypadat sociální služba, která podporuje zapojení uživatele do běžného života v jeho přirozeném prostředí, podporuje jeho samostatnost a nezávislost.

Velký podíl na kvalitě poskytovaných služeb má holistický přístup našich zaměstnanců ke klientovi. Vnímáme klienta jako biologicky-psychologicky-sociálně-emocionální a spirituální celek a jako k takovému také přistupujeme.

Poskytování základního sociálního poradenství

Základní sociální poradenství je dle § 37 zákona o sociálních službách základní činností a povinností všech druhů sociálních služeb. Jde o **bezplatnou pomoc** směřující k řešení nepříznivé sociální situace.

- Cílem je **informování osob o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace**. Poradenství zprostředkovává především informace o možnostech a podmínkách využití různých druhů sociálních služeb dle individuálních potřeb, dalších zákonných požadavcích a zásadách souvisejících s poskytováním a využíváním sociálních služeb. Součástí je také podání informací o možnosti získání a využívání sociálních dávek (např. příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, dávky hmotné nouze apod.), dále poskytnutí kontaktů na další dostupné zdroje a podporu, kterou naše služba neposkytuje nebo kontakty na navazující služby (např. související komerční služby, pomoc při zajištění speciálních pomůcek, zprostředkování zajištění kompenzačních pomůcek apod.).
- Dalším cílem poskytování sociálního poradenství v pečovatelské službě je **poskytnutí podpory pečujícím osobám v nácviku dovedností pro zvládnutí péče o osobu závislou na jejich pomoci**. Jedná se zejména o nácvik provádění běžných denních úkonů, provádění osobní hygieny nebo pomoc při poskytnutí stravy.

Dostupnost poradenství: základní sociální poradenství poskytuje zejména sociální pracovník nebo vedoucí služby v rámci provozní doby, a to v kanceláři pečovatelské služby na adrese Bavlnářská 567. Osobní schůzku si lze domluvit i telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím pracovníka v sociálních službách (pečovatelky). V případě potřeby je základní sociální poradenství poskytnuto po dohodě v domácím prostředí nebo telefonicky. **Poradenství typu podpora pečujícím osobám není poskytováno telefonicky.**

Úhrada a ceník za služby

Uživatelé hradí jednotlivé úkony PS dle platného ceníku schváleného RM Semily. Do úkonů s hodinovou sazbou se do výše úhrady započítává skutečný čas, který pečovatelka stráví u uživatele při poskytování úkonu. Cesta k uživateli a zpět se do času úkonu nezapočítává. Úkony praní a žehlení prádla jsou účtovány za kilogram. Cena úkonu dovoz nebo donáška jídla a velký nákup jsou účtovány za úkon dle platného ceníku PS (viz: https://www.ddsemily.cz/images/Dokumenty/SKM_C22724012314270.pdf).

Garantovaná nabídka služby při poskytování základních činností PS

Garantovaná nabídka transparentně informuje zájemce nebo uživatele o tom, co mohou od poskytovatele sociální služby očekávat. Nabídka respektuje povinnosti ze Zákona o sociálních službách, provozní dobu, personální kapacitu a konkrétní poskytování pomoci. Čas uvedený pod jednotlivými činnostmi je průměrná časová dotace na daný úkon. Konkrétní pomoc v jednotlivých činnostech se řídí individuálním plánem jednotlivých klientů, který je pravidelně přehodnocován.

PS nenahrazuje osobní asistenci, doplňuje péči rodinných příslušníků.

Rozsah základních činností, které v rámci individuálního plánování s klientem nabízíme:

- A. Pomoc při zvládnání běžných úkonů
- B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- F. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- G. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

A) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

V oblasti pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu nabízíme činnosti, které směřují ke zlepšení nepříznivé sociální situace. Dbáme na individuální potřeby každého uživatele a snažíme se společně s uživatelem o zachování maximální možné samostatnosti. Činnosti lze kombinovat nebo využít jen některé z nich. Jedná se o pomoc a podporu při podávání jídla a pití (zajištění pitného režimu, podání stravy do úst), pomoc při oblékání a svlékání (včetně speciálních pomůcek), pomoc při prostorové orientaci (při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru), pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití znamená:**

Uživateli, který se nemůže pro svůj zdravotní stav nebo věk najíst nebo napít sám, pomáháme se soustou, vedením lžice do úst, přidržením hrnečku nebo brčka. Obdobně při podávání tekutin nebo mixované stravy. Jedná se o předem připravené potraviny nebo nápoje, které krájíme, mixujeme, ohříváme, tak, aby bylo podávání do úst a polykání pro uživatele co nejpohodlnější a bezpečné. Součástí úkonu je příprava uživatele (ochrana proti znečištění potravinami, úprava polohy) a následně umytí nebo úklid použitého nádobí a pomůcek (stolek, táč). K podávání stravy nepoužíváme sondy. *Průměrná časová garance úkonu: 10 minut.*

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek znamená:**

Uživateli, který potřebuje pomoc při oblékání nebo svlékání prádla, oděvu, dále při navlékání nebo svlékání ortézy, protézy apod. poskytujeme pomoc nebo asistenci při těchto činnostech. *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*

- **Pomoc při prostorové orientaci (pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru) znamená:**

Uživateli, který má z důvodu zdravotního stavu nebo věku sníženou schopnost samostatného pohybu v domácnosti ovlivněnou zhoršenou prostorovou orientací, poskytujeme pomoc při nácvičku pohybu, překonávání překážek, doprovod na WC, nebo do jiné místnosti v bytě, a to i s využitím zdravotnických pomůcek (např. různé typy chodítek). *Průměrná časová dotace úkonu: 15 minut.*

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík znamená:**

Uživateli, který se nemůže samostatně bez pomoci druhé osoby přemístit z lůžka na vozík (do křesla) nebo zpět, asistujeme nebo pomáháme při přesunu. Pečovatelka připraví vozík, chodítko nebo jinou pomůcku, před použitím zkontroluje její funkčnost. Dbá na bezpečnost uživatele i svoji, v případě potřeby využije pomoc další pečovatelky. *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*

B) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

V oblasti pomoci při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu poskytujeme úkony prostřednictvím terénní a ambulantní formy pečovatelské služby. Úkony jsou poskytovány v domácnosti uživatele, nebo pokud uživatel nemá ve své domácnosti vhodné podmínky (např. chybějící nebo nevyhovující koupelna), ve středisku osobní hygieny (po předchozí domluvě). Činnosti lze kombinovat nebo využít jen některé z nich.

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny znamená:**
 - a. Běžnou denní hygienu v domácnosti uživatele (mytí obličeje, rukou; mytí jednotlivých částí těla – zad, nohou; holení obličeje holicím strojkem nebo planžetou; promazávání pokožky). *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*
 - b. Sprchování nebo celkovou koupel v koupelně uživatele nebo na lůžku (včetně mytí vlasů). *Průměrná časová dotace úkonu: 30 minut.*
 - c. Sprchování ve středisku osobní hygieny - k tomuto úkonu je připočítáván úkon „doprovod“ a „dovoz autem“. *Průměrná časová dotace úkonu: 45 minut.*

Při poskytování pomoci při úkonech osobní hygieny má uživatel zajištěny své vlastní hygienické pomůcky (mýdlo, mycí gel, mycí pěna, ručník, žínka nebo jednorázová žínka, přípravky na ošetření pleti, inkontinenční pomůcky, kontejner nebo pytel na použité inkontinenční pomůcky, vysoušeč vlasů, holicí strojek, holicí planžetu).

Součástí úkonu je i běžná údržba vany a koupelny po osobní hygieně nebo výměna znečištěného ložního prádla, podložky apod. Pečovatelka při poskytování pomoci při úkonech osobní hygieny vždy používá ochranné prostředky (rukavice) a dbá na hygienická pravidla a pravidla bezpečnosti práce (předchází možnosti uklouznutí, pádu, zranění zad při manipulaci s uživatelem apod).

- **Výměna a hygiena při výměně inkontinenční pomůcky:** *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty znamená:**

Uživateli umyjeme a vysušíme vlasy samostatně, pokud toto není součástí osobní hygieny. K základní péči o vlasy nepatří barvení nebo stříhání. Základní péče o nehty znamená stříhání nehtů na rukou, a to vždy za použití nůžek nebo kleštiček uživatele. Pedikúru lze na přání uživatele zprostředkovat. *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*

- **Pomoc při použití WC znamená:**

Uživateli pomáháme s usednutím na WC a jeho bezpečným použitím nebo pomáháme při použití WC křesla, močové lahve. Po vykonání potřeby je uživateli poskytnuta vhodná forma osobní hygieny s využitím připravených pomůcek uživatele (toaletní papír, vlhčené ubrousky, mycí pěny, umytí žínkou apod.) Součástí úkonu je zajištění čistoty použitého WC, WC křesla, močové lahve, případně jejich dezinfekce. Pečovatelka při poskytování pomoci při použití WC vždy používá ochranné prostředky (rukavice) a dbá na hygienická pravidla a pravidla bezpečnosti práce (předchází možnosti uklouznutí, pádu, zranění zad apod). *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*

C) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

V oblasti poskytování stravy nebo pomoci při zajištění stravy nabízíme činnosti, které uživateli zajistí pravidelné stravování a pitný režim s ohledem na jeho věk a zdravotní stav. Činnosti lze kombinovat nebo využít jen některé z nich. Garantujeme dodání jednoho teplého jídla denně.

- **Dovoz nebo donáška jídla znamená:**

V tomto případě je oběd dovezen z našeho gastronomického provozu - v termoobalech, které uživatelům zapůjčujeme za 1,00 Kč za den. Garantujeme stravu racionální, dále šetřící a diabetickou dietu. Pokud se jedná o úplně cizí subjekt, který oběd uvaří, a my zajistíme pouze dodání, je to účtováno jako pochůzka (viz dále v textu).

Garance oběda: 1x denně mezi 11,45 a 13,30 hod - pouze ve všední dny (o víkendů a ve svátek donášíme obědy pouze obyvatelům DpS).

- **Pomoc při přípravě jídla a pití znamená:**

Pečovatelka pomáhá uživateli v případě, že si není schopen zajistit sám nebo pomocí jiné osoby přípravu jídla a pití. Uživateli může pomoci připravit jednoduchý pokrm - snídani, svačinu, otevřít konzervu, uvařit čaj nebo kávu apod. Oběd může být připraven (ohříván) pouze z uloženého hotového jídla nebo se může jednat o oběd zajištěný pečovatelskou službou. Oběd

nebo další jídla jsou uživateli podávány ve vyhovující teplotě a formě (lze s ohledem na podmínky domácnosti ohřát nebo vychladit, nakrájet, rozmixovat). *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut.*

- **Podání jídla a pití znamená:**

Uživateli, který se nemůže pro svůj zdravotní stav nebo věk najíst nebo napít sám, bez pomoci druhé osoby, stravu připravíme a vkládáme do úst. Obdobně při podávání tekutin nebo mixované stravy. Připravit a podat lze snídani, oběd, svačinu a večeři. Pečovatelka jídlo a pití připraví tak, aby jeho forma (namaže pečivo, chléb zbaví kůrky, nakrájí na kousky, uvaří čaj, nebo připraví jiný nápoj, naservíruje oběd na talíř, rozkrájí maso, rozmačká brambory, rozmixuje stravu, rozkrájí ovoce). Podávat stravu nebo tekutiny lze lžící, speciálními lahvemi nebo hrnečky, brčkem, podávání stravy sondou PS neprovádí. *Průměrná časová dotace úkonu: 15 minut.*

D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti znamená:**

a. Běžný úklid denní zahrnuje: mytí nádobí, jídlonosičů, vynesení odpadků, ustlání lůžka, umytí WC

Průměrná časová dotace úkonu: 5 minut, pouze v pracovní dny.

b. Běžný úklid týdenní zahrnuje: běžný úklid denní + setření prachu, umytí kuchyňské linky, umytí vany, vysávání koberců, setření podlahy

Průměrná časová dotace úkonu: 20 minut, pouze v pracovní dny.

Úklid se provádí s ohledem na plánování služby a kapacitní možnosti pečovatelské služby a také s ohledem na priority potřebnosti péče. Úklid se poskytuje pouze v těch částech bytu (obydlí), které uživatel používá (např. PS neuklízí sklep, půdu, společné chodby). Při provádění úklidu vchází pracovníci pečovatelské služby jen do těch prostor, které uklízí. Úklidové prostředky a pomůcky k mytí WC, koupelny, kuchyňské linky, podlahy apod. si zajišťuje uživatel. *Vysavač používá PS vlastní a za jeho půjčení si připočítává k celkovému času úklidu 5 minut.*

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu znamená:**

Nenahrazujeme komerční službu - pomoc při zajištění velkého úklidu znamená: **buď předání kontaktu na úklidovou firmu, nebo pomoc s vyhledáním kontaktu na více úklidových firem** za účelem, aby uživatel měl možnost porovnat podmínky a ceny jednotlivých úklidových firem. Osobní domluva pečovatelky s úklidovou firmou je zaručena pouze v případě, že uživatel má prokazatelné problémy s komunikací a o tuto službu požádal. *Průměrná časová dotace úkonu: 5 minut.*

- **Topení v kamnech, donáška a příprava topiva znamená:**

Jde o pomoc uživateli, který si není schopen sám zatopit v kamnech nebo kotli, během dne si přiložit, zajistit si přiměřené denní množství paliva a tento způsob vytápění je jediným možným zdrojem tepla v jeho domácnosti. Pečovatelka používá dřevo, uhlí nebo jiné palivo uživatele. Donese uživateli přiměřené denní množství paliva, zajistí bezpečné zapálení a vyčká, dokud nemá jistotu, že zdroj tepla bezpečně funguje. Pokud má již uživatel zatopeno (např. mu zatopil někdo z rodiny), pečovatelka může přiložit, podle potřeby přinést přiměřenou denní zásobu uhlí nebo dřeva. Dále může vynést popel, ale to pouze v případě, že je studený. *Průměrná časová dotace úkonu: 15 minut, pouze v pracovní dny.*

- **Běžný nákup znamená:**

Zajištění zejména běžných potravin, drogistického a drobného spotřebního zboží na základě písemné objednávky vytvořené uživatelem = do 5 kg. Služba se poskytuje pouze pro uživatele služby, nikoliv rodinným příslušníkům nebo jiným osobám. Je možné realizovat i doprovod uživatele na nákup, pokud si chce zboží vybrat sám, ale pak se jedná o úkon doprovod. *Průměrná časová dotace úkonu: 20 minut, pouze v pracovní dny – maximálně 2x v týdnu.*

- **Velký nákup znamená:**

Zajištění nákupu, který obsahuje více než 5 kg. Jde např. o týdenní nákup, nebo nákup, který je prováděn ve více než 3 různých obchodech, nákup ošacení nebo nezbytného vybavení domácnosti (domácí spotřebiče, nádobí apod.). Hmotnost velkého nákupu činí maximálně 10 kg a je účtován v rámci jednotné ceny dle aktuálního ceníku. *Garance úkonu: 1x v týdnu, pouze v pracovní dny.*

- **Pochůzka znamená:**

Obstarání záležitostí, které je zajištěno pracovníci PS. Jde např. vyřízení záležitosti na poště, v knihovně a v jiných institucích, zajištění receptů u lékařů, léků v lékárně, výměny baterek v hodinách, výroba klíčů, vyzvednutí oběda z restaurace apod. *Průměrná časová dotace úkonu: 10 minut, pouze v pracovní dny.*

- **Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. drobná úprava znamená:**

Prádlo uživatelů se pere, suší a žehlí v prádelně Sociálních služeb Semily, příspěvková organizace a je k tomu používán prací prášek zajištěný organizací. Pokud má uživatel zvláštní požadavky na prací prostředky (např. z důvodu alergie), dodává je k vyprání prádla sám. Službu lze odmítnout v případě, že prádlo je zničené, poškozené, plesnivé, silně zapáchající, znečištěné od domácích zvířat. Dále nelze přijímat péřové deky, polštáře, bundy, prádlo, které vyžaduje chemické čištění a těžké kusy prádla (koberce, závěsy, přehozy apod.), které by mohly poškodit pračku. Úkon je účtován sazbou za 1 kg, prádlo se váží vždy vyprané a vyžehlené (suché). K tomuto úkonu je připočítáván jednorázový úkon pochůzka v celkovém čase 15 minut jako čas pro odvoz prádla do prádelny a dovoz prádla z prádelny zpět ke klientovi.

Garance úkonu: dle potřeby pouze v pracovní dny. Garance předání vypraného prádla: nejdéle do 7 pracovních dnů.

E) Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím

Pracovníci pečovatelské služby uživatele podporují v kontaktu se společenským prostředím, snaží se předejít vzniku sociálního vyloučení. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím pro účely pečovatelské služby znamená zejména: doprovod k lékaři, na orgány veřejné moci, do školského zařízení nebo do instituce poskytující veřejné služby (např. kadeřník, pošta, doprovod do knihovny, divadla, na nákup, na hřbitov apod.)

- **Doprovod k lékaři znamená:**

Doprovod k lékaři může být poskytnut formou dopravy služebním vozidlem pečovatelské služby, nebo pěšky, případně jako doprovod v sanitním voze, pokud si lékař nebo uživatel doprovod vyžádá a není jiná osoba, která by mohla doprovod uživatele zajistit. Odvoz k lékaři služebním vozem pečovatelské služby je možný pouze v případě, že se ordinace nachází v Semilech. V ostatních případech si uživatel musí požádat např. lékaře o dopravu sanitním vozem. Termín vyšetření nebo kontroly u lékaře musí být pečovatelkám oznámen předem. U předem neoznámených požadavků na doprovod nelze garantovat zajištění služby. Doprovod v sanitním voze k lékaři mimo Semily nelze garantovat – lze ho poskytnout jen v individuálních případech, a to pouze za předpokladu, že PS má volnou kapacitu. Převoz uživatele v akutním stavu pečovatelská služba nezajišťuje. V takovém případě si uživatel musí zajistit doprovod k lékaři jiným způsobem, pracovníci pečovatelské služby jsou mu v tom nápomocni (zajištění sanity, telefonát rodinným příslušníkům apod.). *Průměrná časová dotace doprovodu k lékaři: 20 minut.*

- **Doprovod na orgány veřejné moci, školského zařízení a instituce poskytující veřejné služby, např. kadeřník, pošta, doprovod do knihovny, divadla, na nákup, na hřbitov apod.**

Doprovod může být poskytnut formou dopravy služebním vozidlem pečovatelské služby, nebo pěšky, a to pouze v rámci území, na kterém je pečovatelská služba poskytována. Termín doprovodu oznámí uživatel předem. U předem neoznámených požadavků na doprovod nelze garantovat zajištění služby. *Průměrná časová dotace úkonu: 20 minut.*

F) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Cílem úkonu je zajistit uživateli bezpečnost, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, dále podpořit jeho soběstačnost v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout mu pocit jistoty a stability. Jedná se zejména o uživatele trpící Alzheimerovou demencí, který nemůže zůstat v přirozeném prostředí sám, protože by bylo ohroženo jejich zdraví nebo život. Dohled je zajištěn v domácnosti, a to ve třech formách: intenzivní dohled, dohled v domácnosti a dohled nad podáním léků. V rámci dohledu nad podáním léků může být provedena asistence při užití léků, měření krevního tlaku nebo cukru, vypuštění močového sáčku, Pracovník není oprávněn léky sám chystat, ani kontrolovat správnost nachystaných léků - pouze asistuje při jejich požití, podá vodu na zapití.

Dohled je také možno realizovat i mimo bydliště uživatele – jako součást doprovodu na procházku.

Průměrná časová dotace úkonu: není stanovena, pouze v pracovní dny.

G) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů znamená:** Většinou se nejedná o pravidelně opakující se činnosti, jedná se např. o konkrétní vyplňování formulářů, dokumentů, žádostí, formulace odpovědí a reakcí na úřední korespondenci, vysvětlování obsahu úředních sdělení, oznámení apod. Cílem je posílení samostatnosti uživatele a jeho schopnosti hájit své zájmy. *Průměrná časová dotace úkonu: 15 minut.*
- **Pomoc při obstarávání osobních záležitostí znamená:** Jedná se o pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkony – např. pomoc s užíváním moderních technologií (PC, mobilní telefon), pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání obědů, asistence při objednávání služeb (lékaře, kadeřnice, pedikúra), vyřizování osobní korespondence apod. Tento úkon může být doplněn úkonem „doprovod“ nebo „pochůzka“. *Průměrná časová dotace úkonu: 15 minut.*

Řešení stížností

Stížnost je písemné nebo ústní upozornění na kvalitu poskytování sociální služby, týká se porušování práv uživatelů. Každá stížnost je neodkladně předána řediteli, ředitel vede písemnou evidenci stížností.

Stížnost může podat uživatel nebo jeho rodina přímo nebo i anonymně. K podání stížnosti si stěžovatel může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.

Pokud se jedná o ústní formu stížnosti a jedná se o závažné porušení práva, které nelze odstranit nebo vyřešit ihned, je proveden písemný zápis o ústní stížnosti a stížnost je dále řešena jako stížnost podaná písemnou formou.

Ústně (taktéž telefonicky) lze stížnost podat jakémukoliv pracovníku v přímé péči, nebo vedoucí služby, nebo přímo řediteli. Písemně lze vhodit stížnost do schránky stížností umístěné v přízemí budovy Bavlňářská 523, případně předat písemnost vedoucímu pečovatelské služby.

Stížnost lze také zaslat elektronicky - mailem na kteroukoliv e-mailovou adresu (viz www.ddsemily.cz) nebo poštou na adresu organizace.

Zpracováno týmem:

ředitelka, sociální pracovníce, vedoucí pečovatelské služby, tým pracovníků přímé péče

Vypracováno dne 14.11.2025 s účinností od 1.1.2026

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
příspěvková organizace
Bavlňářská 523
513 01 Semily
Tel. 481621811, IČ 00854930

Mgr. Denise Picková, ředitelka
Sociální služby Semily, příspěvková organizace

