

Metodika č. 1**Zásady při provádění základních a doplňkových činností
a jejich úkonů**

Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem CSS Emausy (dále jen „CSSE“) mají povinnost poskytovat dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. tyto základní úkony:

- a) ubytování,
- b) stravu,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociální terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Základní činnosti CSSE jsou dány zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Činnosti jsou uživateli poskytovány ve výši přiznaného příspěvku na péči. U uživatele bez příspěvku na péči se předpokládá, že takovéto činnosti zvládá samostatně, proto má možnost činnosti využívat jako činnosti za úplatu.

Obecné zásady při provádění úkonů

- Pracovník CSSE před vstupem na pokoj zaklepe, vyčká a po chvíli vstoupí. Pracovník po vstupu na pokoj za sebou zavírá dveře a informuje uživatele o důvodu jeho přítomnosti (prováděný úkon, donáška stravy, hygiena, domluva aktivity, apod.).
- Přípravu pomůcek a potřeb k provedení úkonu na pokoji uživatele zajišťuje buď sám uživatel, nebo pracovníci v přímé péči – potřeby pro osobní hygienu, kompenzační pomůcky atd.
- Pracovník uživatele podněcuje a podporuje v zapojení se do prováděných úkonů v závislosti na jeho schopnostech a přáních.
- Pracovníci dbají na zajištění důstojnosti a respektování intimity uživatele (nepřítomnost dalších osob při osobní hygieně uživatele, využívání zástěn na dvoulůžkových pokojích).
- Pracovníci respektují individuální potřeby a možnosti uživatele.
- Doba trvání úkonu se řídí potřebami, možnostmi a schopnostmi uživatele.
- Pracovníci při provádění jednotlivých úkonů dodržují pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a používají ochranné pracovní pomůcky.
- Pracovníci dodržují Etický kodex pracovníků v sociálních službách.

Naplňování potřeb uživatelů je realizováno nejen prostřednictvím základních činností sociálních služeb, ale také činností doplňkových.

Doplňkové činnosti a externí služby

Uživatelé mají možnost využívat za úhradu doplňkové činnosti a externí služby uvedené v platném aktuálním ceníku Doplňkových a externích činností, který je vyvěšen na jednotlivých patrech a též je k dispozici u sociální a administrativní pracovnice.

Úhrady za doplňkové činnosti a externí služby

- Doplňkové činnosti uživatel hradí zpětně a to 1x měsíčně, tj. následující měsíc po čerpání těchto služeb. Vyúčtování provádí sociální pracovník, ten také vydává příjmové doklady.
- Provedené externí služby zapisuje sociální pracovník do programu Cygnus a uživateli je také vyúčtuje.
- Společně s vyúčtováním pobytu dostává uživatel přehled o odebraných doplňkových činnostech a externích službách za předchozí měsíc.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	14. 10. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 2

Poskytnutí ubytování, úklidu, praní, žehlení, drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení

UBYTOVÁNÍ

- Součástí každého pokoje v CSS Emausy (dále jen „CSSE“) je sociální zařízení (sprcha, WC). Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud.
- Každý pokoj je vybaven polohovacím lůžkem s pasivní antidekubitní matrací, vestavěnou skříní, nočním stolem a stolem se dvěma zásuvkami. Mezi další vybavení patří židle a TV přijímač.
- Každý pokoj je napojen na mobilní signalizační zařízení, kterým si lze v případě potřeby přivolat pracovníky. Převzetí signalizace je zaznamenáno ve Smlouvě o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“).
- Souhlasí-li uživatel se jmenovkou, pokoje jsou označeny jmény uživatelů.
- Seznam pokojů a ubytovaných uživatelů je k dispozici u staniční sestry a na každé sesterně.
- Na každé sesterně je aktuální seznam mobilních, částečně mobilních a imobilních uživatelů.
- Pokud má uživatel zájem, může dostat klíč od svého pokoje. Uživatel dostává klíče od svého pokoje a skříně v pokoji. Případnou ztrátu klíče řeší sociální pracovník společně s uživatelem, výroba nového klíče je uhrazena uživatelem a to ve výši nákladů za výrobu.

POSTUP PŘI PŘÍJMU UŽIVATELE

Přivítání

Při příchodu nového uživatele do CSSE, sociální pracovník přivítá uživatele i jeho doprovod a zavede je na pokoj.

Představení

Při vstupu na dvoulůžkový pokoj sociální pracovník představí navzájem spolubydlící, ukáže uživateli jeho lůžko, skřín, stůl, koupelnu a toaletu. Následně uživateli představí vrchní sestru, jeho klíčového pracovníka, pokud je ve službě a vedoucí pracovníků v sociálních službách.

Atmosféra

Pracovníci s novým uživatelem a s jeho doprovodem jednají klidně, beze spěchu, uvědomují si, že nový uživatel může být rozrušen či vyčerpán cestou, a nemusí zvládat přijmout tolik

nových informací, či je správně pochopit. Proto se pracovníci omezí pouze na základní informace nezbytné pro první chvíle pobytu uživatele.

Zdravotní dokumentace, léky

Vrchní sestra přebere lékařskou dokumentaci, léky a nezbytné informace ke zdravotnímu stavu uživatele.

Signalizační zařízení, postranice

Sociální pracovník seznámí uživatele s funkcí signalizace a předá mu návod na její obsluhu. Sociální pracovník uživateli ukáže manipulaci s ovladačem na polohování lůžka a vysvětlí funkci postranic.

Úklid prádla

Uživatel si ukládá oblečení do skříně až po jeho označení. S uložením prádla mu dle potřeby pomáhá rodina nebo pracovník.

Klíče

Sociální pracovník předá uživateli klíče od pokoje, náhradní jsou uloženy v sesterně v uzamykatelné skříňce. Počet předaných klíčů je uveden v individuálním plánu konkrétního uživatele. Uživatel má možnost převzít 1 klíč od pokoje a 1 od skříně.

Prohlídka CSSE, aktivizace

Druhý den navštíví uživatele aktivizační pracovník a provede ho po CSSE, ukáže prostory, které může uživatel navštěvovat, jídelnu a jeho místo k sezení. Seznámí ho také s možností účasti na různých aktivitách a činnostech. Pokud je uživatel imobilní, vezme ho na vozíčku.

ÚKLID

Pracovník úklidu:

- Úklid provádí pracovník v rukavicích. K úklidu využívá úklidový vozík, který je vybavený: 2 x malý kbelík, 1x velký kbelík, vytírací mop, pytel na odpadky, plocha na úklidové prostředky. Malé kbelíky se používají jeden na umývání toalety a druhý na umývání parapetů a rovných ploch, prachu ze skříní, otírání dveří, otírání skříní, otírání klik od dveří, velký kbelík je na vytírání podlah.
- V případě, že uživatel má návštěvu, je u něho vykonávána ošetrovatelská činnost, je nemocný, spí, chystá se odejít, nechce, aby u něho v tuto chvíli byl prováděn úklid, domluví se pracovník na čase, kdy je možné u uživatele uklidit. V případě, že se s uživatelem domluví, že je možné úklid vykonávat za jeho nepřítomnosti, pracovník úklid vykoná.
- Pracovník nejprve utírá prach z parapetů, skříní a rovných pevných ploch. Následně uklidí sociální zařízení, omyje umyvadlo, toaletu, vyčistí zrcadlo, naleští madla a uklidí podlahu v koupelně. Pracovník vytře podlahu v pokoji. V sobotu a neděli se provádí úklid udržovací, pracovník uklízí koupelnu, viz výše, zametá případné nečistoty na podlaze v pokoji, v případě velkého znečištění podlahy (např. vylité pítí,

zbytky jídla rozježděné koly od vozíku,...) i vytírá. 2x za rok jsou u uživatelů umývána okna.

Pracovník v sociálních službách:

- Zajišťuje úklid na pokoji uživatele týkající se lůžka, židlí (v případě znečištění), kompletní úklid stolu i nohou od stolu, přídatného stolečku, desky na postel určené ke stravování, nočního stolku. Případně otření prachu z TV, rádia a lednice.
- Provádí úklid na pokojích uživatelů převážně v dopoledních hodinách.
- 1x za týden kompletně desinfikují celé lůžko včetně postranic, madel a matrace z obou stran společně s rizikovými místy jako kliky, madla. Tato dezinfekce se provádí v den koupele uživatele, kdy dochází i k výměně veškerého ložního prádla.
- U uživatelů, kteří se stravují na pokoji, jedná se zejména o imobilní uživatele, se utírá stůl, deska na postel případně mobilní stoleček a to vždy po každém jídle.
- Pokud si uživatel jakýkoliv úkon spojený s úklidem zvládne sám provést, je v činnosti podpořen. V případě potřeby je možné uživateli poskytnout pomůcky po dohodě s klíčovým pracovníkem.
- Veškeré pomůcky, které pracovníci při úklidu potřebují, mají k dispozici v úklidových místnostech na každém patře. Pokud pracovníkovi pomůcky dojdou, vyzvedne si je ve stanovený den ve skladu.

Úklid pokoje po úmrtí uživatele či přesunu na jiný pokoj

- Generální úklid provádějí pracovníce úklidu, týká se kompletního úklidu počínaje umytí oken, omytí všech skříní z vnějších i vnitřních stran, noční stolky, kompletní úklid koupelny, odsunutí všech skříní a umytí podlahy.
- Údržbář zajistí odstranění hřebíčků a zasádrování děr.
- Pečovatelky zajistí kompletní úklid, omytí a vydesinfikování postele, madel, matrace, povlečení a peřiny dají neprodleně vyprat. Následně povléknou čistě lůžko.

PRANÍ, ŽEHLENÍ A DROBNÉ OPRAVY LOŽNÍHO A OSOBNÍHO PRÁDLA A OŠACENÍ

- Veškeré prádlo uživatelů se pere ve smluvní prádelně.
- Uživatelé ukládají špinavé prádlo do vlastního koše na špinavé prádlo, který je vždy v koupelně na pokoji uživatele. Prádlo z koše vybírá určený pracovník a zabezpečuje jeho vyprání nebo odeslání do prádelny. Prádlo se vybírá ve stanovené dny. Čisté prádlo donese pracovník zpět uživateli do týdne.
- Prádlo musí být označeno jmenovkou uživatele, aby nedocházelo k záměně. Za neoznačené prádlo CSSE neodpovídá.
- Pracovník smluvní prádelny si 2x týdně jezdí pro prádlo, prádlo je pro pracovníka prádelny nachystané v pytlích v místě určení odvozu.
- Čisté prádlo z prádelny dováží pracovník prádelny vyžehlené a srovnané.
- Určený pracovník prádlo převezme, roztřídí podle jmen a rozevře do pokojů uživatelů. Vyprané prádlo uživatelům předá pracovník, do skříně si prádlo ukládá uživatel, případně za pomoci pracovníka.
- Drobné opravy zajišťuje smluvní prádelna. Uživatel, který potřebuje prádlo opravit, informuje pracovníka, ten nabídne uživateli možnost zajistit mu potřebné pomůcky

nutné k opravě – jehlu, nitě a nůžky, případně využít šicího stroje v šicí dílně. Pokud má uživatel zájem zajistit si opravu tímto způsobem, pracovník se s uživatelem domluví na termínu opravy, donese potřebné pomůcky a případně i dopomůže s opravou. Nemá-li uživatel možnost z důvodu nemohoucnosti nebo nemá-li zájem prádlo opravit s dopomocí, seznámí pracovník uživatele s možností využít služeb smluvní prádelny. Pověřený pracovník zajistí opravu. V případě, že se jedná o utržený knoflík, zajistí opravu pověřený pracovník Domova. Při výdeji čistého prádla vrací pracovník uživateli opravené prádlo na pokoj.

- Má-li uživatel prádlo opotřebované častým používáním (vetché) je nutné, aby pracovníce s uživatelem tuto skutečnost prodiskutovala a doporučila prádlo vyřadit z používání a nahradit jiným.
- Ložní prádlo se pere vždy v prádelně.
- Drobné osobní prádlo (např. košilky, ponožky, svetříky...) pere po domluvě s uživatelem pracovník k tomu určený v pračce v Domově
- Pokud si uživatel chce vyprat sám své věci, má možnost v pracovních dnech po dohodě s klíčovým pracovníkem využít pračku Domova.
- Vyprané prádlo si může pověsit na sušák.

Žehlení:

Pracovník k tomu určený žehlí uživatelům drobné osobní prádlo, které se pere v pračce CSSE. Pokud si uživatel chce sám vyžehlit, je možné si po domluvě s pracovníkem žehličku vypůjčit.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	31. 10. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 3**Poskytnutí a podávání stravy uživatelům služeb****Zajištění celodenní stravy**

- V Domově je poskytována celodenní strava v rozsahu hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a dvou svačin viz aktuální jídelní lístek. Dopolední svačina je uživatelům vydávána společně se snídaní.
- Strava musí odpovídat zdravotnímu stavu uživatele, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a v časových intervalech dle Domácího řádu.
- Stravování zajišťuje vývařovna CITYgastro dle námi schváleného jídelního lístku.
- Stravu je možné v době nepřítomnosti uživatele v CSS Emausy (dále jen „CSSE“) odhlásit. Strava se odhláší u kompetentního pracovníka a to vždy nejpozději do 9:00 hodin den dopředu, odhlášky na sobotu, neděli a pondělí je nutné nahlásit do středy do 00:00. Při náhlé hospitalizaci je strava uživateli odhlášena od následujícího dne. V případě úmrtí uživatele v CSSE se hradí pouze odebraná strava v den úmrtí.
- Uživatel s PEGem nehradí poskytnutí stravy.
- Uživatel, kterému se zhorší zdravotní stav a nedokáže přijmout stravu, má možnost odebírat na doporučení lékaře Nutridrink.

Podávání jídla a pití v jídelně

- V jídelně je vydávána snídaně spolu s dopolední svačinou, oběd a večeře v časovém intervalu dle Domácího řádu.
- Uživatelé mají právo sedět libovolně v jídelně, stoly jsou upraveny pro uživatele na vozíku. U dezorientovaných uživatelů je možné zavést zasedací pořádek.
- Výdej stravy zajišťují pracovníci kuchyně, se stravováním uživatelům vypomáhají pracovníci CSSE. Uživatelé mají na stolech připraveny příbory, hrníčky či skleničky s pitím, ubrousky.
- Každý uživatel má při snídani v jídelně připraven talíř se snídaní, nápoj.
- Po snídani pracovníci přímé péče zajistí úklid nádobí, soběstační uživatelé jsou motivováni, aby si nádobí uklidili sami. Dopolední svačinu si uživatelé odnáší na pokoj.
- Uživatelé, kteří jsou schopni se sami obsluhovat, tj. zvládají namazat si pečivo, nalít si nápoj do hrnečku, tak jim s těmito úkony nebude napomáháno. Uživatelé, kteří potřebují pomoc s obsluhou během stravování, tj. pomoc s namazáním pečiva, nalít nápoje do hrnečku, mají během snídaně k dispozici pracovníky v sociálních službách, kteří jim pomáhají s obsluhou.
- Po příchodu uživatelů do jídelny k obědu je jim donesena polévka, poté je vydáváno hlavní jídlo. Uživatelům, kteří potřebují dopomoc s nakrájením potravy, nebo nalitím nápoje do hrnečku, s těmito úkony pomůže pracovník v přímé péči. Po obědě pracovníci v přímé péči uklidí špinavé nádobí.

- Po příchodu uživatelů na večeri roznáší kuchařka vydané večere. Pití je již na stolech připraveno.

Podávání jídla na pokoji uživatele

- Jídlo je vydáváno na pokoje dle rozpisu jídel, který je v každé sesterně. Na rozpisu je zapsána také dieta, kterou uživatel odebírá a způsob úpravy stravy (mletá, mixovaná, krájená).
- Při výdeji jídla a příjmu potravy uživatelů se bere v potaz hlavně individualita uživatele, jeho potřeby a přání. Dbá se na vhodnou teplotu pokrmů. Nejí-li uživatel nebo nechává pravidelně velké zbytky, informuje pracovník o těchto skutečnostech zdravotní sestru a sociální pracovníci, která vydá záznam o příjmu potravy, do kterého po každém jídle pracovník zaznamená množství snědeného jídla.
- Snídaně se roznáší dle tabulky, kterou aktualizuje vedoucí pracovníků v sociálních službách 1x týdně (při změně kdykoliv). Tabulka je uložena u kompetentního pracovníka. Pracovníci začínají s rozvozem na jednotlivých odděleních ve stejný čas, protože každé oddělení má svůj vlastní vozík. Po snídani pracovníci na pokojích sklídí špinavé nádobí a doplní uživatelům tekutiny. Pracovník zajistí dopomoc úklidem stolu po snídani. Špinavé nádobí odveze pracovník do jídelny, kde pracovníci kuchyně umyjí nádobí.
- Oběd – kuchařka nachystá na vozík nádobí (talíře, misky, příbory, ubrousky) a jídlo. Seznam vydávané stravy visí na sesterně na nástěnce. Pečovatelka vyzvedne obědy v jídelně a kolem 11:30 hodin začne pokrmy rozdávat. U uživatelů, kterým je potřeba dopomoci s podáváním stravy, vydá pouze polévku. Po výdeji stravy se k nim vrátí a uživateli asistuje u příjmu potravy, následně předá uživateli i hlavní jídlo. Nesnědenou stranu uloží do nádoby na zbytky.
- Odpolední svačinu obdrží pečovatelka v jídelně pro všechny uživatele z příslušného patra. Svačiny roznáší dle časového rozpisu. Zkontroluje pitný režim uživatele.
- Večere – stejný postup jako při podávání oběda.
- Druhá večere se vydává společně s hlavní večerí uživatelům na pokoj.

Pitný režim

- Čaj připravují pracovníci na patrech v ohřívacích nádobách.
- Uživatelé mají v ceně za jídlo hrazen i celodenní pitný režim, do kterého patří káva, čaj, šťáva, džus a jiné, dle nabídky CSSE. Pití je předáváno uživatelům ráno při stlaní na pokoje, na vyžádání individuálně.
- U uživatelů, kde je soběstačnost snížena, pracovníci přímé péče kontrolují příjem tekutin, aby se předešlo ohrožení jejich života.
- Nádoby na nápoje, které mají uživatelé na pokoji, myjí kuchařky každý večer.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	5. 11. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 4

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Tato metodika popisuje tyto následující činnosti / úkony:

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
4. pomoc při podávání jídla a pití,
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

1. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- Při pomoci s oblékáním a svlékáním zohledňujeme uživatelovu zachovalou soběstačnost (např. uživatel je nejistý ve výběru oblečení, zvládne se obléci, ale vyžaduje slovní doprovod, tohoto uživatele neoblékáme, ale necháme ho pracovat samostatně s naším slovním doprovodem a za naší přítomnosti, uživatel zvládá některé části oblečení, ponožky nezvládne, dopomůžeme s tím, co nezvládne, neoblékáme všechny, ale zohledňujeme, co uživatel ještě zvládne a co už ne), zohledňujeme teplotu v místnosti a uživatelovu schopnost vnímat chlad nebo teplo, místo kam uživatel bude odcházet, respektujeme oblékací zvyklosti uživatele.
- Pečovatelka dbá zásad intimity, zavírá dveře od pokoje uživatele, na dvoulůžkových pokojích využívá zástěnu, respektuje individualitu a zvyklosti v oblékání.
- Příprava oblečení: konzultujeme s uživatelem přípravu oblečení, požádáme o svolení nachystat oblečení z jeho šatní skříně, nabízíme kusy oblečení, doporučujeme vzhledem k příležitosti, na kterou uživatele chystáme a vzhledem k počasí a teplotě.
- Vlastní oblékání či svlékání: zde zohledníme, zda převlékáme člověka vsedě, nebo vleže. Při oblékání začínáme spodním prádlem, případně výměnou inkontinenční pomůcky, následně oblékáme svrchní oblečení (halenka, triko, svetr) a dopomůžeme uživateli se upravit. U uživatelů s postižením horní nebo dolní končetiny dbáme zásady prvotně obléci končetinu s postižením a následně zdravou. U uživatelů zcela imobilních provádíme oblékání na lůžku za pomoci dvou pečovatelek, začínáme spodním prádlem, horní částí těla, dolní část těla, pokud je uživatel schopen se nadzvednout pomocí hrazdičky, využijeme toto při doobléknutí kalhot a urovnání oblečení. Není-li tato možnost, obrátíme uživatele na jeden bok, dorovnáme oblečení a na druhý bok, opět dorovnáme oblečení a dostrojíme.
- Špinavé oblečení ukládáme do koše na špinavé prádlo v koupelně. Pokálené prádlo a prádlo znečištěné zvratky je odneseno do prádelny v CSS Emausy (dále jen CSSE“) a poté vypráno.
- Výměna oblečení: oblečení měníme min. 1x týdně – převážně při koupání uživatele, v případě ušpinění oblečení vždy navrhuje uživateli výměnu za čistý kus oblečení. Dbáme na upravenost uživatelů, ale respektujeme jejich rozhodnutí.

2. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- Při přesunu uživatele musíme zohlednit individuální stupeň soběstačnosti uživatele. V maximální míře se snažíme podporovat uživatelskou schopnost mobility, dbáme jeho rad a požadavků. Vždy informujeme uživatele o přesunu a účelu přesunu. Dbáme bezpečnosti při přesunu – zabrzdíme vozík, zabrzdíme postel a vytvoříme si vhodné podmínky pro přesun, tj. dostatek místa a dostatek času.
- Při přesunu uživatele s vyšší tělesnou hmotností je nutné zajistit potřebný počet pracovníků, aby byla zajištěna bezpečnost uživatelů, ale i pracovníků a aby byly eliminovány případné pády a zranění. V tomto případě jedna pečovatelka drží uživatele pod kolena a druhá pod paží.
- Přesun uživatele z lůžka na vozík:
 - Vozík si nachystáme těsně vedle lůžka a zabrzdíme jej. Ohneme podpěry pro nohy.
 - Ležícího uživatele posuneme blíž k okraji postele, podsuneme své ruce pod jeho záda a přitáhneme ho k sobě.
 - Vsuneme jednu ruku pod koleno, druhou pod rameno uživatele a rotačním pohybem položíme nohy na zem a tělo do sedu.
 - Uživatel sedí. Jeho nohy zafixujeme svými rozkročenými. Naklopíme tělo uživatele na sebe, ruce provlečeme pod jeho pažemi a na jeho zádech pokud možno spojíme. Zkontrolujeme zafixované nohy a uživatele postavíme.
 - Uživatele ve stoje pootočíme zády k vozíku a posadíme.
 - Nohy uživatele dáme na podpěry.
- Při přesunu uživatele můžeme využít podložky z prostěradla a za pomoci dvou pečovatelek manipulovat s uživatelem.

3. Pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh uživatele

Pracovník pomáhá uživateli při vstávání z lůžka, uléhání a při změnách poloh. Tato podpora vychází z nepříznivé sociální situace uživatele, a je zaznamenána klíčovým pracovníkem v Individuálním plánu. CSSE disponuje kvalitními a novými polohovacími pomůckami včetně antidekubitní pasivní matrace. Díky těmto kvalitním pomůckám lze předcházet vzniku dekubitů (proleženin).

Pasivní antidekubitní matrace je součástí každého polohovacího lůžka v zařízení. Aktivní antidekubitní matrace (nafukovací) lze uživateli poskytnout na základě dohody mezi uživatelem a zdravotní sestrou vždy v závislosti na jeho zdravotním stavu a kapacitních možnostech matrací. Aktivní matraci může předepsat i specialista lékař, např. neurolog, poté matraci schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny. Pokud revizní lékař matraci schválí, potvrdí poukaz, který je podkladem pro uživatele k vyzvednutí matrace ve zdravotnických potřebách. S celým procesem uživatelům pomáhá staniční sestra CSSE.

a) Pomoc při vstávání a uléhání na lůžko:

Pracovníci pomáhají uživateli vstát z lůžka a motivují ho, aby se chytil oběma rukama hrazdy nad lůžkem a silou rukou se přitáhl. Pracovníci přitom uživateli pomáhají při přesunu z lehu do sedu. Pracovník podloží své ruce pod nohy uživatele a pomáhají mu svou silou, aby se přetočil do sedu. Stejný postup následuje při uléhání na lůžko, kdy Pracovník uživateli doporučí, aby se chytil hrazdy a snažil se přitáhnout svou silou, přičemž podloží své ruce pod nohy uživatele a snaží se ho svou silou natočit do lehu.

b) Pomoc při změnách poloh (polohování):

Pracovník i zdravotní sestry uživatele polohují tak, že mu pomáhají přetáčet se z rovné polohy na zádech střídavě na levý, pravý bok a záda, dále jsou polohy nastavovány elektrickým polohovacím lůžkem.

Elektrické polohovací lůžko umožňuje, nastavit polohy pro vyvýšení hlavy nad rovnou polohu těla, dále lze lůžko polohovat do polohy, která je podobná poloze v sedu. Při změnách polohy a potřeby odlehčení jednotlivých částí těla jsou tyto části ještě podloženy polohovacími pomůckami (např. velký polohovací had, polohovací polštářky pod paty, nohy, dlaně, atd. Ovládání elektronického lůžka lze ovládat tlačítky, která jsou umístěna v čele konstrukce lůžka blíže k nohám nebo tlačítky, která jsou umístěna z boku lůžka uprostřed.

Změny poloh uživatele provádíme dle jeho zachovalých pohybových schopností min 4x za den, polohu u uživatele měníme i během noci.

U imobilních uživatelů zařazujeme mezi změny polohy i vysazení do křesla, při přesunu používáme vozík.

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

- Uživatelé při pohybu po CSSE využívají v převážné míře kompenzační pomůcky – vozík, francouzské hole, nízké čtyřkolové chodítko či vysoké pultové chodítko. Prostor v CSSE je bezbariérový, což napomáhá pohodlnému přesunu uživatelů po chodbách, pokojích a koupelnách. Takto upravený prostor napomáhá k větší samostatnosti v pohybu. Přesun mezi jednotlivými patry je zajištěn výtahem.
- Jednotlivá patra jsou odlišena barevně, první patro je žluté, druhé patro je červené, toto napomáhá k orientaci. Pokoje uživatelů jsou označeny čísly a jmény ubytovaných uživatelů. Pro lepší orientaci uživatelů jsou některé vchodové dveře do pokojů označeny výrazněji např. barevnou hvězdou, samolepkou s obrázkem vhodným cílové skupiny (např. foto psa, zpěváka, oblíbená květina). Označení dveří se dělá po dohodě s uživateli, respektuje se přání uživatele a jeho vkus, zároveň se dbá, aby nedošlo k infantilizaci uživatele. Pokud má uživatel přání dát si na dveře pokoje obrázky nebo symboly, které mu usnadní orientaci v CSSE, tak mu personál při označení dveří vyjde vstříc. U štítků před pokojem, se jménem a číslem pokoje, je také napsáno jméno klíčového pracovníka. Jméno klíčového pracovníka usnadní orientaci uživatele a rodiny, na koho by se měli prioritně obracet se svými požadavky a dotazy týkající se přímé péče.
- Uživatelům, kteří se v prostoru CSSE neorientují vzhledem k jejich snížené soběstačnosti, je zajištěn pohyb za spoluúčasti pracovníka CSSE.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	20. 11. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 5

**Pomoc při osobní hygieně
nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu****1. Podmínky upravující poskytnutí osobní hygieny**

- Před samotným provedením úkonu je s uživatelem dojednáno jeho postup. Uživatel má možnost výběru z několika variant zajištění osobní hygieny: sprchování v koupelně uživatele, sprchování na koupací židli v koupelně uživatele, koupání v centrální koupelně, koupání na koupacím lůžku či omývání na lůžku.
- Po dohodě s uživatelem a v souladu s harmonogramem koupání a kapacitními možnostmi CSS Emausy (dále jen „CSSE“) se provádí úkon dle popisu níže.
- Úkon zapíše pečovatelka do Záznamu provedené péče na sesterně.

2. Péče o dutinu ústní u uživatelů s umělým chrupem, kteří potřebují pomoc

- Po vyjmutí zubní protézy z úst vložíme do čisté vody nebo čistícího roztoku.
- Jednou denně je třeba omýt zubní protézu proudem vody a měkkým kartáčkem ji očistit.
- Protézu do úst vracíme až po důkladném vypláchnutí dutiny ústní např. ústní vodou.
- Dle domluvy s uživatelem na noc uživateli zubní protézu vyndáme.

3. Péče o dutinu ústní u uživatelů, kteří nejsou schopni činnost zvládnout samostatně

- Zvedneme polohovací panel lůžka do sedu, pod krk uživatele dáme ručník.
- Do ústní vody namočíme vatovou tyčinku a vyčistíme jazyk uživatele od kořene ke špičce, vytíráme patro, tvářovou sliznici a nakonec dutinu ústní od zadních dásní dopředu. Někdy používáme pagavit.
- Upravíme polohu uživatele.

4. Osobní hygiena - sprchování v koupelně uživatele

- Před samotným provedením úkonu je s uživatelem dojednáno jeho postup. Důraz je kladen především na zachování intimity uživatele - provádění úkonu tedy nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele. Pečovatelka používá jednorázové gumové rukavice.
- Uživatel používá vlastní hygienické potřeby (mýdlo, žínku, šampon) a ručník. Pečovatelka připraví jednotlivé pomůcky tak, aby byly na dosah (např. žínku, mýdlo, sprchový gel, šampon, ručník, čisté oblečení).
- V koupelně může uživatel stát nebo sedět na sedátku, které je upevněné na zdi v koupelně nebo na koupacím křesle. Koupelny jsou vybaveny protiskluzovým povrchem. Uživatel se sám či za pomoci pečovatelky svlékne v koupelně.

- Teplota vody je vždy přizpůsobena požadavkům uživatele.
- Při mytí postupuje pečovatelka od hlavy uživatele směrem dolů, po celou dobu vybízí uživatele k zapojení do provádění úkonu. Po dobu provádění hygienického úkonu může být přítomna se souhlasem uživatele i další pečovatelka, aby byla nápomocná při manipulaci s uživatelem.
- Nejdříve pečovatelka použije mýdlo či sprchový gel, na co je uživatel zvyklý, poté mýdlo pečlivě opláchne. Následně pomůže uživateli s osušením. Dle přání uživatele může namazat tělo uživatele krémem, nebo počká, až uživatel provede sám. Poté uživateli pomůže s oblékáním do připraveného, čistého prádla, opět pouze pokud uživatel pomoc potřebuje. Nakonec ještě pomůže s vyfoukáním mokrých vlasů a učesáním.
- Součástí úkonu je i následný úklid a případné očištění pomůcek, utření mokré podlahy.

5. Koupání uživatele ve vaně v centrální koupelně

- Uživatel je informován o prováděném úkonu, domluví se s ním postup prováděného úkonu. Důraz je kladen především na zachování intimity uživatele, provádění úkonu tedy nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele. Pracovník zajistí dostatečnou teplotu v koupelně, dbá na soukromí a intimitu.
- Pracovník pracuje v rukavicích, nachystá si osobní mycí pomůcky uživatele – žínky, ručníky, mýdlo, hřeben, případně holicí strojek, nůžky na střihání nehtů. Výběr čistého prádla nechá na uživateli.
- Uživatel se svlékne, vstoupí postranními dvířky do vany. Pracovník zajistí teplotu vody, která je uživateli příjemná, napustí vanu, omyje vlasy, tělo, opláchne, pomůže vylézt uživateli z vany, osuší ho, ošetří krémy, ostříhá nehty, upraví vlasy, případné zájemce objedná u pedikérky na pedikúru či ke kadeřnici. Oblékne a doprovodí či doveze uživatele na pokoj.
- Součástí úkonu je i následný úklid a případné očištění pomůcek, utření mokré podlahy.

6. Koupání uživatele na koupacím lůžku

- Uživatel je informován o prováděném úkonu, pracovník zajistí dostatečnou teplotu pokoje, dbá na soukromí a intimitu, provádění úkonu tedy nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele.
- Pracovník pracuje v rukavicích, nachystá si osobní mycí pomůcky uživatele – žínky, ručníky, mýdlo, hřeben, případně holicí strojek, nůžky na střihání nehtů, atd.
- Pracovníci pracují ve dvojici - uživatele svléknou na lůžku, položí na bok, vanu se sklopenou postranicí přisunou co nejbližší k uživateli, vanu zabrzdí a uživatele přesunou do vany. Uživateli dají pod hlavu polštář a přikryjí ho prostěradlem. Převeze ho do koupelny u pokoje či do centrální koupelny. Zajistí příjemnou teplotu vody, po koupeli převezou uživatele na pokoj, přesunou ho na lůžko, namažou krémem, dají čistou inkontinenční pomůcky, oblečou do čistého prádla, dále upraví lůžko. Přenosnou vanu po koupání vydesinfikují.
- V případě uživatelů s vysokou tělesnou hmotností provádí pracovníci přesun na/z koupací vany pomocí 2 pečovatelek a prostěradla.

- Součástí úkonu je i následný úklid a případné očištění pomůcek, utření mokré podlahy.

7. Omývání uživatele na lůžku

- Pracovník omývání na lůžku provádí od hlavy uživatele, přes horní končetiny až k dolním končetinám. Omytí provádí jemně, tak, aby nepoškodil pokožku uživatele. Pracuje v jednorázových rukavicích. Je-li zdravotní stav uživatele natolik vážný, že omytí by jeden pracovník nezvládl s jistotou, omývají uživatele dva pracovníci, kdy jeden omývá a druhý polohuje, přidržuje, jistí uživatele.
- S uživatelem domluvíme podrobnosti prováděného úkonu, zajistíme dostatečnou teplotu pokoje, dbáme na soukromí a intimitu.
- Pracovník pracuje v rukavicích, nachystá si osobní mycí pomůcky uživatele – přenosné umyvadlo (lavor), žínky, ručníky, mýdlo, hřeben, případně holicí strojek, nůžky na stříhání nehtů, apod.
- Na horní část těla využívá pracovník jednu žínku, ručník a umyvadlo. Na dolní část těla používá druhou žínku, ručník, pěnu na intimní partie nebo inko žínku.
- Pracovník si připraví lůžko, vyndá z lůžka všechny polohovací pomůcky, polštáře, podloží uživatele ručníkem a svlékne ho. Začne s mytím od obličeje - oči, uši, krk, hrudník, břicho a ruku – od prstů k podpaží. Poté vše omyté opláchne a osuší.
- Uživatele otočí na bok, umyje a osuší záda.
- Vymění žínku a omyje nohy od třísel k prstům, opláchne, osuší. Otočí uživatele na bok – omyje zadní část těla, opláchne a osuší. Na závěr omyje hýždě a genitálie.
- Umytého uživatele dle potřeby ošetří pracovník krémem, vyčistí uši, ostříhá nehty, oholí, učeše, oblékne do čisté inkontinenční pomůcky a oblečení, provede výměnu ložního prádla a upraví lůžko.
- Zkontroluje čistotu zubní dutiny.
- Součástí úkonu je i následný úklid a případné očištění pomůcek, utření mokré podlahy.

8. Ranní a večerní hygiena

- S uživatelem jsou domluveny podrobnosti prováděného úkonu a případná dopomoc. Dále je zajištěna dostatečná teplota pokoje, při provádění hygieny vždy dbáme na soukromí a intimitu.
- Pracovník pracuje v rukavicích (pro každého uživatele použije nové), nachystá si osobní mycí pomůcky uživatele, žínky, ručníky, mýdlo, hřeben, apod.
- Pracovník začne s mytím od obličeje - oči, uši, krk, hrudník, břicho, záda a ruku – od prstů k podpaží. Vše omyté opláchne a osuší. Každý postup slovně uživateli komentuje. Omytí provádí jemně, tak, aby nepoškodil pokožku uživatele. Poté omyje a ošetří hýždě a genitálie.
- Na závěr provede hygienu dutiny ústní (viz úkony: Péče o dutinu ústní u uživatelů s umělým chrupem a Péče o dutinu ústní).
- Součástí úkonu je i následný úklid a případné očištění pomůcek, utření mokré podlahy.

9. Péče o pokožku uživatele

- Při péči o pokožku uživatele pečovatelka rovněž používá obvykle jednorázové gumové rukavice. Před vlastním namazáním může potřebnou část těla omýt žínkou a otřít či nikoliv, dle přání uživatele. Uživateli pomůže se svlékáním, pokud je potřeba a pokud je to nezbytné k provedení úkonu.
- Pokožku namaže, naolejuje či napudruje, nebo pomůže uživateli v provedení, vše dle jeho schopností. Chvilí vyčká, než se přípravek vstřebá a pokud je to třeba, pomůže uživateli s obléknutím.
- Krém, olej či pudr má uživatel vlastní.

10. Holení uživatele

- Holení uživatelů je převážně prováděno 3x týdně, v pondělí, ve středu a v pátek. Pečovatelka domluví s uživatelem (je-li toho schopen) postup při holení. Zda se bude holit pomocí strojku, štětky, či jednorázového holítka. Uživatel má svou pěnu na holení, kterou si pečovatelka před samotným holením vyžádá a připraví na dostupné místo. Uživatel má vlastní holící pomůcky – strojek, holítko.
- Pečovatelka má připraven i ručník, který je taktéž uživatele. Pečovatelka při holení dává pozor, aby uživatele nezranila, slovními pobídkami uživatele motivuje, aby se uživatel co nejméně hýbal. U uživatelů, kteří mají třes, mohou být při holení přítomny dvě pečovatelky – jedna drží uživatele, druhá bezpečně holí. Řízne-li pečovatelka při holení uživatele, zapíše skutečnost do přehledu pravidelné hygieny uživatelů na příslušném patře a informuje zdravotní sestru, která zajistí ošetření.
- Kniha úrazů uživatelů je umístěna na příslušném patře na sesterně. Uživatel je seznámen s možností stěžovat si a s možností výměny pracovníka. V případě, že by došlo k poranění opakovaně, může uživatel požádat o výměnu pečovatelky. Výměnu schvaluje vedoucí pracovníků v sociálních službách dle aktuálních personálních možností.
- Po oholení je možné natřít uživatele vodou či krémem po holení, zohledňuje se přání a zvyklosti uživatele.

11. Manipulace s inkontinenčními pomůckami

- Při tomto úkonu pečovatelka používá jednorázové gumové rukavice a nachystá si hygienický vozík, který je uložený v určené místnosti. Při úkonu dbá na zachování intimity uživatele. Tomuto úkonu není přítomna jiná osoba bez výslovného souhlasu či přání uživatele. Pokud by tomu tak bylo a uživatel s tímto nesouhlasil, požádá slušně pečovatelka danou osobu, aby na okamžik místnost opustila. Pečovatelka si připraví inkontinenční pomůcku (plenu, vložku).
- Úkon je obvykle prováděn vleže uživatele, případně vestoje. Pečovatelka nejdříve odstraní původní plenu či vložku. Při každé výměně pleny je nutné uživatele omýt pomocí hygienické pěny a buničiny (buničinu pečovatelky fasují od nadřízeného pracovníka a mají ji uloženou ve skladu čistého prádla, u uživatelů, kde se buničina využívá každodenně, mají uloženou buničinu na pokoji) nebo vodou a žínkou. Dle potřeby ošetří pečovatelka pokožku krémem. Je nezbytné, aby uživatel měl tyto pomůcky k dispozici, pokud provádění tohoto úkonu vyžaduje opakovaně. Následně použije čistou plenu či vložku a pomůže uživateli obléci se. Použitou plenu či vložku pečovatelka vyhodí do pytle na hygienickém vozíku.

- Plné pytle jsou zavazovány a odváženy z desinfekce 3x za den: ráno v 5:00 hodin, dopoledne v 11:00 hodin a večer kolem 17:00 hodiny odnáší pečovatelka pytel s odpadem do kontejneru. Odnos odpadu zajišťuje pečovatelka z příslušného patra.

12. Péče o vlasy a nehty (mytí, férování vlasů, ostříhání nehtů)

- Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hygienických prostředků, hřebenu a fénu uživatele.
- Pro péči o vlasy pečovatelka využívá osobní mycí prostředky uživatele - šampon, kondicionér, atd.
- Při péči o vlasy pečovatelka dbá zvyklostí uživatele a jeho přání. Při mytí vlasy namočí, použije šampón, umyje vlasy, opláchně šampón, nanese kondicionér, namasíruje pokožku hlavy, omyje kondicionér. Vlasy vysuší, učeše, případně nanese tužidlo, vysuší fénem, nalakuje, vždy na základě dohody s uživatelem.
- Do základního úkonu patří i zastřížení vlasů, knírku či, kdy není potřeba kvalifikovaný personál (např. zastřížení ofiny, oholení hlavy, ostříhání chlupů v nose a uších).
- Péče o nehty na ruku zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Nehty pečovatelka stříhá postupně do mírného zaoblení. Nehet by měl přesahovat nehtové lůžko minimálně o 1 mm.
- Péči o nehty na nohou u všech uživatelů zajišťuje pedikérka.
- Nástroje pro provedení úkonu musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu, tento úkon může pečovatelka odmítnut provést, pokud je třeba odborný zásah školené pedikérky nebo lékaře (např. v případě zarostlých nehtů, kuřích ok apod.).
- Pečovatelka provádí péči o vlasy a nehty v rámci koupání uživatele, tj. min. 1x týdně.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	9. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 6

Metodický pokyn při použití WC**1. Podmínky upravující postup při použití WC**

- Pečovatelka dopomáhá s těmi úkony, kde není zachována soběstačnost uživatele, v případě zachované soběstačnosti pečovatelka dopomáhá slovně.
- Pečovatelka pracuje v rukavicích.
- Úkon pomoc při použití WC zahrnuje pomoc pracovníka uživateli s přesunem na WC, odložení věcí, usazení na WC, popřípadě omytí intimních partií. Pracovník se domluví s uživatelem, s čím vším je potřeba pomoci. Pracovník při tomto úkonu dodržuje intimitu, důvěrnost, důstojnost uživatele. Pracovník na uživatele nechvátá, na WC nechává uživatele samotného, pokud to dovoluje zdravotní stav uživatele. Při použití toaletního křesla úkon zahrnuje vynesení a desinfekci nádoby.

2. Použití běžného WC v koupelně u pokoje uživatele

- Uživatel slovně či za pomoci zvonku požádá o použití WC. Pečovatelka mu pomůže při přesunu na toaletu - doprovod, dohled, opora uživatele (dle individuálních potřeb konkrétního uživatele).
- Uživatel se svlékne samostatně, v případě, že toho není schopen, pečovatelka dopomůže, případně svlékne uživatele. Uživatel se usadí na toaletu, pečovatelka mu zopakuje, kde najde zvonek pro přivolání personálu, případně počká za dveřmi a upozorní uživatele, že má na toaletě vyčkat příchodu personálu, aby neupadl.
- V případě malé potřeby vyčká za dveřmi na přivolání uživatele. V případě velké potřeby může odejít a vyčká na zazvonění. U uživatelů, kteří se po stoličce nemohou utřít samostatně, pečovatelka dopomůže, oblékne uživatele a doprovodí na místo, které uživatel určí např. do křesla na pokoji.

3. Použití toaletního křesla

- U uživatelů, pro které je přesun do koupelny na toaletu příliš vysilující, využíváme mobilní toaletní křesla.
- Uživatel požádá o toaletu, pečovatelka pomůže uživateli s přesunem, připraví toaletní křeslo, odkryje poklop, svlékne uživatele, usadí ho na toaletní křeslo, předá uživateli zvonek, aby si mohl zavolat personál, poté pracovník uživateli pomůže utřít, vstát a dopomůže na místo, které uživatel určí.
- Mísu odnese pracovník na desinfekci, ihned doplní čistou mísu na pokoj uživatele.

4. Použití podložní mísy a bažantů (využívá se u plně imobilních uživatelů)

- Každý uživatel má vlastní podložní mísu a bažanta.
- Podložní mísa je v koupelně uživatele. Uživatel zavolá pečovatelku zvonkem. Pečovatelka donese mísu, svlékne uživateli inkontinenční pomůcky či spodní prádlo, umístí podložní mísu pod uživatele, dá uživateli zvoněk, po vykonané potřebě otočí uživatele na bok, omyje čistící pěnou či vodou, osuší, dá čisté inkontinenční pomůcky a uživatele uloží.
- Mísu odnese pracovník na desinfekci, ihned doplní čistou mísu do koupelny uživatele.
- Desinfekce podložních mís (mísy podložní využívané na lůžku, mísy z toaletních křesel, bažantů) se provádí v koupelně uživatele.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	9. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 7**Metodický pokyn při zprostředkování kontaktu
se společenským prostředím****1. Nakupování**

- Pomoc a podpora spočívá v doprovodu uživatele (včetně pomoci při možném využití veřejné dopravy) na nákup. V případě, že uživateli brání zdravotní důvody, lze provést nákup i bez účasti uživatele dle jeho požadavků. Pomoc dále spočívá v podpoře uživatele při rozhodování o nákupu, zaplacení nákupu, donášky (dovozu) nákupu do CSS Emausy (dále jen „CSSE“). Individuální nákupy se provádějí dle domluvy s uživatelem a to max. 1x za měsíc. Jedná se o nákupy, kdy je účasten uživatel.
- Nákupy zabezpečují pracovníci v sociálních službách ve spolupráci s aktivizačním pracovníkem CSSE. Bude-li se jednat o nákup oblečení, bot apod., pracovník v sociálních službách doprovodí uživatele na nákup, aby si sám mohl zboží vybrat.
- Je preferováno, aby nakupování proběhlo ve spolupráci klíčový pracovník a uživatel. Není-li to z provozních důvodů možné, zajistí nákup jiný pracovník přímé péče nebo aktivizační pracovník.
- Nákupy jsou obstarávány v nejbližše dostupných obchodech. Pokud si uživatel přeje nakoupit sortiment, který není v tomto obchodě dostupný, doporučujeme zajištění takového nákupu za podpory rodiny nebo jiných blízkých osob uživatele. Pracovníci CSSE takovýto nákup zajistí, pokud uživatel ve svém okolí nikoho takového nemá.
- Je-li potřeba nákup zajistit v obchodě v docházkové vzdálenosti nad 10 minut, pracovník využije k dopravě auto CSSE.
- K zajištění objemnějšího nákupu nebo nákupu těžšího než 5 kg je pracovník využije auto CSSE.

2. Lékařská péče

- Pomoc a podpora spočívá nejen ve zprostředkování kontaktu s lékaři při zdravotních obtížích uživatele, ale i v doprovodu uživatele na lékařské vyšetření, a to nejen do ordinace v CSSE, ale i mimo CSSE, např. do města České Budějovice.
- Při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení není doprovod při pobytu ze strany CSSE zajišťován.
- Doprovod na lékařské vyšetření se zajišťuje dle potřeby uživatele. Doprovod zajišťuje zdravotnický personál, nebo pracovníci v přímé péči.
- Staniční sestra, nebo zdravotní sestra ve službě objedná sanitu a vybaví uživatele potřebnou zdravotní dokumentací.

- V některých případech (u uživatelů s invalidním vozíkem) je odvoz uživatele k lékaři zajištěn služebním vozidlem.

3. Akce v CSS Emausy

- Pomoc a podpora spočívá v zajištění nabídky společenského vyžití a v doprovodu uživatele na společenskou akci zajišťovanou ze strany CSSE (např. celodenní výlety, sportovní akce, jiné společenské události). CSSE je organizuje dle přání uživatelů a časové kapacity pracovníků CSSE.

4. Obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou

- Pomoc spočívá ve vyhledání kontaktu na rodinu v rámci dostupných zákonných zdrojů, tj. adresa, telefon (v pracovní dny v době od 8:00 hodin do 13:00 hodin zajišťuje sociální pracovník), ve zprostředkování kontaktu s rodinou písemnou cestou (každý den v odpoledních hodinách zajišťují pracovníci v přímé péči), umožnění přijímání návštěv blízkých osob uživatelem v CSSE (blíže upravuje Domácí řád).
- Uživatel může upevňovat kontakt s rodinou přímým pobytem v rodině, délka pobytu uživatele mimo CSSE není omezena.
- Sociální pracovník se snaží o zapojení rodiny a blízkých příbuzných v zajištění doprovodu uživatele do zdravotnického zařízení (např. na lékařská vyšetření, k zubaři,...).
- Sociální pracovnice se snaží o zapojení rodiny a blízkých příbuzných do doprovodu uživatele při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (nákupy, návštěva kavárny, procházka,...).

5. Aktivity podporující sociální začleňování osob

- Pomoc spočívá v nácviku těchto aktivit, jimiž se rozumí zejména osvojení schopností a dovedností při využívání veřejně dostupných služeb (orientace v místě CSSE a jeho okolí, nakupování, kadeřnictví, pedikúra apod.), při vyhledávání informací (jízdni řády, otevírací doby v obchodech apod.), při návštěvách kulturních zařízení, knihoven, restaurací apod.
- Uživatelé se mohou obrátit na svého klíčového pracovníka, nebo na sociálního pracovníka, kteří mu poskytnou potřebnou míru podpory, případně zajistí jiného pracovníka přímé péče, který bude uživateli nápomocen.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	9. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 8**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů
a při obstarávání osobních záležitostí**

Uživatelé jsou pracovníky CSS Emausy (dále jen „CSSE“) podporováni v prosazování svých práv a zájmů. Sociální pracovník pomáhá v případě potřeby při komunikaci potřebné k uplatňování práv a oprávněných zájmů a při vyřizování běžných záležitostí (např. na úřadech apod.) Jedná se především o komunikaci s uživatelem, s jeho rodinou, pomoc při řešení sociálně právních problémů, pomoc při jednání s úřady, při řešení konfliktů v mezilidských vztazích apod.

Sociální pracovník (příp. jiný pověřený pracovník) CSSE:

- zajišťuje veškerý styk s úřady, vyřizuje platby nejrůznějšího druhu,
- při nespokojenosti se službami pomáhá řešit sepsat stížnost, stížnost řešit a hájit zájmy uživatele,
- dle potřeby vyřizuje soukromou korespondenci uživatelů,
- doprovází uživatele dle potřeby při jejich jednání se státními úřady,
- pomáhá při vyřizování osobních dokladů (rodný list, občanský průkaz apod.),
- asistuje při doprovodu na úřady, do zdravotnického zařízení, případně sjednání návštěvy,
- jednání v oprávněných zájmech uživatele – v závislosti na schopnostech uživatele se pracovník účastní jednání mezi uživatelem a dalšími úřady (příp. dalšími subjekty) nebo toto jednání sám vede nebo je uživateli nápomocen dle jeho potřeb,
- pomáhá vyplňovat potřebné formuláře, sepisuje žádosti či dopisy, vysvětluje uživateli obsah doručených úředních dopisů a zprostředkovává navazující služby.

V rámci této aktivity jsou posilovány a podporovány sociální a společenské kontakty a samostatnost. Zároveň jsou realizovány krátkodobější nácviky schopností, jednání a chování v různých situacích, a to pod dohledem sociálního pracovníka. Uživatel služby je informován o možnostech využití návazných sociálních služeb, institucí a organizací. Uživatel je v rámci svých schopností a dovedností veden k využívání dalších veřejně dostupných služeb.

CSSE má k dispozici vozidlo, které využívá k vyřízení různých činností ze strany uživatele (např. doprovod na úřad). Tato přeprava uživatele je součástí doplňkových činností a musí být nahlášena sociálnímu pracovníkovi nejméně týden předem.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	10. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 9
Pracovní postupy pracovníků v sociálních službách
při denní službě

Tato metodika upravuje harmonogram pracovních postupů pracovníků v sociálních službách provádějících přímou péči během denní služby. Časy jsou orientační, vždy se přihlíží k aktuálním možnostem a schopnostem uživatelů.

6:45 - 7:00 hodin	převzetí hlášení noční služby
7:00 - 8:00 hodin	ranní hygiena uživatelů (umytí obličeje, ošetření zubů či protéz, v případě nutnosti výměna inkontinenční pomůcky a hygiena genitálií), roznesení čajů na všechny pokoje, vymývání skleniček, svoz uživatelů do jídelny
8:00 - 9:00 hodin	podávání snídaně, krmení uživatelů, rozdávání svačin
9:00 - 9:30 hodin	sběr nádobí a úklid pokojů po snídani
9:30 - 10:30 hodin	provádění koupele uživatelů, pohlávkání lůžek, úklid stolků
10:30 - 11:30 hodin	podávání tekutin, výměna inkontinenčních pomůcek a hygiena, vysazování uživatelů do křesel a vozíků + svoz do jídelny na oběd
11:30 - 12:30 hodin	podávání oběda na odděleních, krmení nebo dokrmení uživatelů
11:30 - 12:30 hodin	jídelna – zde přítomna vedoucí pracovníků v sociálních službách a aktivizační pracovníce, podávání oběda, dokrmení uživatelů
12:30 - 13:00 hodin	na odděleních - posbírání nádobí, úklid pokojů, svoz uživatelů z jídelny na oddělení a ukládání uživatelů k odpolednímu klidu
13:00 - 13:45 hodin	odpolední klid uživatelů, vaření kávy, v této době se vystřídají pracovníci na obědě v jídelně
13:45 - 14:00 hodin	svoz uživatelů na odpolední aktivizace
14:00 – 15:00 hodin	svačina + podávání tekutin
15:00 - 16:00 hodin	mimořádné práce dle rozpisu, podávání tekutin
16:00 - 17:00 hodin	výměna inkontinenčních pomůcek a hygiena intimních partií uživatelů
17:00 - 17:45 hodin	podávání večeře, krmení uživatelů
17:45 - 18:15 hodin	sběr nádobí a konviček a jeho svoz do kuchyně
18:15 - 18:45 hodin	večerní hygiena uživatelů, ukládání do lůžka
18:45 - 19:00 hodin	předávání hlášení noční službě

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	10. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	

Metodika č. 10
**Pracovní postupy pracovníků v sociálních službách
při noční službě**

Tato metodika upravuje harmonogram pracovních postupů pracovníků v přímé péči během noční služby.

18:45 - 19:00 hodin	převzetí hlášení denní služby
19:00 - 20:00 hodin	obchůzka všech pokojů na oddělení
20:00 - 20:30 hodin	uzavření objektu CSS Emausy a obchůzka celé budovy (kontrola uzamčení všech důležitých místností, pozhasínání všech světel, poklizení všech zapomenutých věcí, při pobytu uživatelů v zahradě sběr všech podsedáků a nádobí, stažení deštníků), uklizení prádelny
20:30 - 21:00 hodin	Ukládání uživatelů ke spánku (vyvětrání pokoje a úprava topení dle požadavků uživatelů)
21:00 - 23:00 hodin	provedení mimořádné noční práce, praní ručníků a prádla, mytí vozíků
23:00 - 23:30 hodin	přestávka.
23:30 - 0:30 hodin	sepsání stavu uživatelů do sešitu + objednání stravy (ve spolupráci se zdravotní sestrou), odeslání počtu jídel e-mailem na daný den nebo dny, vytvořit dvě kopie výběru stravy každého oddělení a na konci služby odnést do kuchyně
0:30 - 2:00 hodin	práce na biografiích uživatelů
2:00 - 4:00 hodin	vaření čajů
4:00 - 5:00 hodin	kontrola uživatelů, u kterých jsou měněny inkontinenční pomůcky, kontrola katétrů a odpouštění sáčků na moč, zápis bilance tekutin, záznam stolice
5:00 - 6:00 hodin	odnášení špinavého prádla, ložního a uživatelského do místnosti tomu určené a uklizení prádelny, kontrola uživatelů
6:00 - 6:45 hodin	úklid sesterny (stírání povrchů nahoře i dole – kuchyňka, stůl, všechny poličky, úklid zásuvek stolů, poskládat žádanky a vše co se nachází uvnitř, úklid zásuvek u kuchyňky, doplnění hadrů, nádobí, příborů a hrnků na kávu), dopsání hlášení
6:45 - 7:00 hodin	ústní předání hlášení denní službě

Kontrola uživatelů a jejich polohování probíhá max. po třech hodinách nebo častěji dle potřeby.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	10. 12. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	12. 12. 2019	