



## PRAVIDLA PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU

Platnost od 1. ledna 2017

Pečovatelská služba poskytuje pomoc občanům města Bohumína a příměstských částí, kteří dosáhnou důchodového věku a pobírají invalidní nebo starobní důchod, zdravotně postiženým občanům a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Pečovatelská služba je poskytována na základě podané vyplněné Žádosti o zavedení pečovatelské služby a následně uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen Smlouva) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### Článek I.

#### Obecná ustanovení

1. Tento dokument stanovuje základní pravidla pro Uživatele pečovatelské služby.
2. Pravidla pro pečovatelskou službu jsou přílohou ke Smlouvě.

### Článek II.

#### Nabídka služeb pečovatelské služby

#### ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

1. **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.**
  - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (kontakt pracovníka PS s uživatelem – minimální doba služby 15 min.)
  - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
2. **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.**
  - pomoc při úkonech osobní hygieny (otírání, koupání aj.)
  - pomoc při základní péči o vlasy (mytí vlasů aj.)
  - pomoc při použití WC (formou mísy, bažanta, hygienických plen aj.)
3. **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.**
  - dovoz oběda Po - Pá (Masarykova základní škola a Mateřská škola Bohumín)
  - dovoz oběda So, Ne a svátky (jídlna Domova Jistoty)
  - donáška oběda (poskytována uživatelům s individuálně stanoveným režimem stravování, kdy je důležité podat jídlo ve stanovenou dobu)
  - pomoc při přípravě jídla a pití
  - příprava a podání jídla a pití
4. **Pomoc při zajištění chodu domácnosti.**
  - **běžný úklid a údržba domácnosti** - vysávání, vytírání, stírání prachu, vynesení odpadků, mytí nádobí, žehlení
  - **pomoc při zajištění velkého úklidu** - mytí balkónů, koupelny a WC, radiátorů, kuchyňské linky a vybavení v ní, lustrů, dveří, nábytku, převlékání postele a lůžkovin, vysávání matrací, sedacích souprav, úklid společných prostor domu.

Jedná se o velký úklid udržovací, poskytovaný uživateli na základě vyhodnocení potřeby sociálním pracovníkem.

Pečovatelská služba nabídne zprostředkování úklidové služby v těchto případech:

- domácnost je výrazně znečištěná nebo zanedbaná (parazitující hmyz – larvy, štěnice, moli, vši, svrab, výkaly domácích zvířat).
- mytí oken, včetně pověšení záclon, závěsů, apod.

- **pochůzka malá** - zajištění přepravního lístku pro uživatele na převoz sanitním vozem, návštěva lékaře, placení poplatků na poště a na pokladně BM servisu, vyřizování záležitostí na státních a veřejných institucích, pomoc při vyřizování úředních záležitostí, apod.
- **pochůzka velká** - zajištění léků u lékaře a výběr léků v lékárně, výběr úhrad za obědy (výběr záloh za stravné, administrativa spojená s vyúčtováním finančních prostředků, tisk jídelních lístků).
- **běžný nákup (do 5 kg)** - dny určené po dohodě s uživatelem, který má k nákupu připraven seznam zboží, přiměřenou finanční hotovost v peněžence a dostatečně velkou nákupní tašku. Nákup je zajišťován v PO – PÁ v obchodě situovanému nejbližší bydlišti uživatele. Na přání je proveden i v obchodě vzdáleném jeho bydlišti (např. Kaufland) a to pouze v PÁ.
- **velký nákup** - nákup ošacení, nákup nezbytného vybavení domácnosti, nákup nad 5 kg.
- **praní prádla do 60°C / nad 60°C, případné drobné opravy** - prádlo se předává roztríděné na osobní, barevné a ložní prádlo v hygienickém igelitovém pytli s dostatečným množstvím pracího prostředku, případně aviváže nebo škrobu, v množství do 4kg na jednu pračku, s přiložením čistého igelitového pytle. Za drobné opravy je považováno např. přišítky knoflíku. Vyprané prádlo se vrací zpět uživateli nejpozději do 10-ti pracovních dnů.
- **žehlení osobního a ložního prádla** - žehlí se prádlo, které je vyprané pračkou pečovatelské služby (1 pračka).

#### 5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

- **doprovázení** (mimo domov - k lékaři, na instituce poskytující veřejné služby, školské zařízení, vycházky).

Pečovatelská služba zajišťuje základní sociální poradenství přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Tato služba je poskytována bez úhrady.

#### FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Jsou služby poskytované pečovatelskou službou, které nejsou součástí základních činností při poskytování pečovatelské služby dle §40 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

- doprava autem – město Bohumín
- doprava autem – město Ostrava, Orlová, Karviná (pouze na základě dohody v rámci volné kapacity služebního vozu - cena za dopravu je paušální a nekrátí se při nevyužití obou směrů)
- pronájem dvou kusů termojídlonosičů potřebných k zajištění dovozu obědu pro jednu osobu
- použití telefonního přístroje - pevná linka, mobil (jednotka = 2 min.)

#### Článek III.

##### Pečovatelská služba není poskytována

Pečovatelská služba může odmítnout zájemce pokud:

- Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy.

dále, může odmítnout zájemce:

- který nespadá do okruhu osob cílové skupiny,
- jehož zdravotní stav vyžaduje hospitalizaci nebo přímou odbornou lékařskou péči,
- v nekompenzovaném stavu závislosti,
- který potřebuje akutní psychiatrickou hospitalizaci,
- který reálně sociální službu nepotřebuje.

#### **Článek IV.**

##### **Dovoz obědů**

1. Na základě Smlouvy je Uživateli dovážena teplá strava do jeho domácnosti.
2. Strava je z hygienických důvodů dovážena v nerezovém jídlonosiči v plastovém termoobalu.

#### **Článek V.**

##### **Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

- Služba je poskytována v domácnosti Uživatele denně od 07.00 do 19.00 hodin.
- Časové rozmezí pro dovoz obědů ve dnech pondělí až pátek je od 11.30 do 14.30 hodin.
- Časové rozmezí pro dovoz obědů ve dnech sobota, neděle a svátky je od 10.30 do 14.30 hodin.

#### **Článek VI.**

##### **Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

1. Úhrady za úkony pečovatelské služby se řídí platným Ceníkem úhrad za poskytování pečovatelské služby Centra sociálních služeb Bohumín, p.o., v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
2. Úhrady za úkony s hodinovou sazbou se stanoví dle skutečně spotřebovaného času. Nejkratší doba poskytnutí služby je 15 minut. Doba počíná běžet vstupem pracovníka do domácnosti Uživatele a končí odchodem pracovníka z domácnosti Uživatele.
3. Uživatel se zavazuje platit úhradu za rozsah čerpaných služeb zpětně do 10. pracovního dne následujícího měsíce a formou sjednanou ve Smlouvě.
4. **Úhrady za obědy:**
  - úhrady za obědy probíhají zálohově, tj. měsíc dopředu,
  - úhrady lze zaplatit v domácnosti Uživatele (pochůzka PS), přímo u dodavatele (v jídelnách) nebo v Domě zvláštního určení (DPS) Na Chalupách 121 po předchozí telefonické domluvě na tel. čísle 734 788 656.
  - PO - PÁ Masarykova základní škola a Mateřská škola Bohumín, Seifertova 601  
**cena dodavatele x počet odebraných obědů**
  - SO, NE, SV Domov Jistoty, Šunychelská 1159, Bohumín (bývalé kasárny)  
**cena dodavatele x počet odebraných obědů**
5. **Úhrady za služby spojené s pomocí při zajištění stravy (dovoz obědů, nájem termojídlonosičů, velká pochůzka):**
  - probíhají zpětně za předchozí měsíc dle počtu skutečně odebraných obědů,
  - úhrady lze zaplatit v domácnosti Uživatele (pochůzka PS) nebo v Domě zvláštního určení (DPS) Na Chalupách 121 po předchozí telefonické domluvě na tel. čísle 734 788 656.
  - **úhrada za dovoz oběda PO – PÁ dle platného ceníku**
  - **úhrada za dovoz oběda SO, NE, SV dle platného ceníku**
  - **úhrada za pronájem 2 ks termojídlonosičů dle platného ceníku**
  - **úhrada za velkou pochůzku (výběr záloh za stravné, administrativa spojená s vyúčtováním finančních prostředků, tisk jídelních lístků) dle platného ceníku**

6. Uživatel nebo rodinný příslušník může úhrady za obědy zaplatit přímo u dodavatelů obědů a úhrady za služby spojené s pomocí při zajištění stravy v DPS. V tomto případě mu není účtována velká pochůzka. V případě, že provede úhradu pouze u dodavatele nebo pouze v DPS, výše sazby za pochůzku se tímto nekrátí a účtuje se plná výše.
7. Výběr úhrad probíhá dle časového harmonogramu. Přesný termín a výše úhrady za obědy je Uživateli sdělen v písemné podobě nejpozději tři pracovní dny před datem výběru. Vyúčtování za odhlášené obědy proběhne do 10. pracovního dne následujícího měsíce. Úhrady za obědy, které nebyly Uživatелеm řádně odhlášeny, se Uživateli zpět nevrací.
8. Pokud Uživatel požaduje odhlásit nebo opětovně přihlásit oběd, je nutné tak učinit osobně, telefonicky, prostřednictvím rodinných příslušníků a to vždy:
- PO – PÁ                      pracovní den předem do 12.00 hod.:  
**u vedoucí jídelny na tel. číslo 596 013 394** nebo  
**u pečovatelky na tel. číslo 734 788 656**
  - SO, NE, SV                 do čtvrtku do 12.00 hod.:  
**u pokladní jídelny na tel. číslo 596 012 180** nebo  
**u pečovatelky na tel. číslo 734 788 656**
9. **Úhrady za sociální úkony PS** (nákup, pochůzka, aj.)
- probíhají zpětně za předchozí měsíc na základě Výkazu úkonů a úhrad uživatele (dále jen Výkaz),
  - k poslední provedené službě v daném měsíci nebo k poslednímu dni daného měsíce provede pověřená osoba celkový součet úhrad uvedených ve Výkazu a Uživateli ústně sdělí celkovou výši k úhradě,
  - pověřená osoba stvrdí správnost Výkazu podpisem a Uživatel stvrdí souhlas podpisem, v případě, že má Uživatel stanoveného opatrovníka, Výkaz podepisuje opatrovník,
  - Výkaz:
    - je ponechán v domácnosti Uživatele a pracovníci do něj zaznamenávají každý provedený úkon,
    - informuje Uživatele o provedeném úkonu, výši úhrady a spotřebovaném čase,
    - obsahuje:
      - jméno a příjmení Uživatele,
      - období, tj. měsíc a rok poskytování úkonů,
      - jméno klíčového pracovníka (pověřená osoba),
      - datum provedení úkonu,
      - název úkonu,
      - spotřebovaný čas,
      - výši úhrady,
      - podpis Uživatele,
      - podpis pracovníka,
      - zúčtování celkové úhrady za pečovatelskou službu.

## **Článek VII.**

### **Zpřístupnění domácnosti**

Uživatel zajistí pracovníkovi zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby a to tak, že odstraní překážky, které mohou bránit bezpečnému vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně pohyblivé se domácí zvíře).

## **Článek VIII.**

### **Zapůjčení klíčů**

Uživatel může pečovatelské službě zapůjčit klíče pouze v případě, kdy nezvládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu nebo když je zcela osamělý.

Klíče od Uživatele přebírá sociální pracovník na základě Záznamu o předání klíčů, který bude při předání podepsán oběma stranami. Pečovatelská služba zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracovaný postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny zaměstnance.

V případě osamělosti Uživatele jsou klíče použity pouze v případě mimořádné situace.

Po ukončení poskytování služeb, jsou klíče vráceny proti podpisu Uživateli, příp. rodinným příslušníkům či osobám blízkým.

### **Článek IX.**

#### **Mimořádné situace**

1. V průběhu poskytování služby mohou nastat mimořádné situace, kdy Uživatel pracovníkovi přicházejícímu na službu, neotevírá dveře. Pokud existuje důvodné podezření, že může být ohroženo zdraví nebo život Uživatele, je nejdříve telefonicky kontaktován Uživatel, poté rodinní příslušníci či osoby blízké.

V případě, že se nelze spojit s žádnou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat k otevření bytu záchranné složky. Uživatel tímto bere na vědomí, že případný vznik škody na jeho bytě způsobený násilným vniknutím záchranných složek, je plně hrazen Uživatelem.

2. Mimořádná situace v případě absence vysokého počtu pracovníků pečovatelské služby z důvodu pracovní neschopnosti, je řešena po dohodě s Uživatelem formou omezení rozsahu a průběhu služby na pomoc zabezpečující nejnutnější potřeby uživatele po omezenou dobu.

### **Článek X.**

#### **Domácí zvíře**

Pokud Uživatel chová ve své domácnosti domácí zvíře, je povinen ho v době výkonu služby zajistit takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení pracovníka (např. uzavřením zvířete v jiné místnosti, uvázáním na vodítko, apod.).

### **Článek XI.**

#### **Zajištění pomůcek a prostředků**

1. Uživatel zajišťuje pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby a to z vlastních zdrojů.

##### **Jedná se o:**

- pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně např. lator, žínka, tekuté mýdlo, toaletní papír, protiskluzová podložka, sedátko do vany, ručník, hygienické jednorázové rukavice, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa aj.
- pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, hygienické jednorázové rukavice, prací prášek, kbelík, smeták, hadr na podlahu, prachovka, mycí prostředky, vysavač, schůdky, lopatka, aj.

2. Pomůcky a prostředky Uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu.
3. Uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, pomůcky a domácí spotřebiče potřebné při zajištění chodu domácnosti podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.

### **Článek XII.**

#### **Stížnosti**

1. Každý Uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby.
2. Postup při podávání stížností je popsán v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, který je součástí Smlouvy.
3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně k nahlédnutí na informačních nástěnkách pečovatelské služby.
4. Stížnost prověřuje vedoucí pečovatelské služby v celém rozsahu, postupy užití k prověřování stížnosti jsou voleny tak, aby bylo rychle zjištěno skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

5. Odpověď obsahuje vyjádření na všechny její části včetně informací o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadaného stavu.
6. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data obdržení stížnosti.

### **Článek XIII.**

#### **Změny v poskytování služby**

1. Uživatel včas informuje poskytovatele o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to telefonicky nebo osobně u vedoucí pečovatelské služby (např. hospitalizace Uživatele, návštěva rodinných příslušníků).
2. Uživatel je povinen nahlásit pracovníkovi nebo vedoucí skutečnost, že plánovanou službu nepožaduje a to telefonicky, osobně nebo písemně, nejpozději jeden den před plánovanou službou. V případě jednorázové změny se Uživatel domlouvá přímo s pracovníkem.
3. Pokud Uživatel neodhlásí plánovanou službu a pracovník se dostaví k výkonu služby, je Uživateli účtována paušální částka za marnou pochůzku pracovníka ve výši 20,-Kč.
4. Pečovatelská služba respektuje Uživatelem uváděné důvody, jinak trvá na odebrání sjednaných služeb.

### **Článek XIV.**

#### **Odstoupení od Smlouvy**

1. Každý Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoli, bez udání důvodu a s okamžitou platností.
2. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud došlo ke změně poměrů Uživatele, zejména zdravotního stavu, a pokud není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny Uživatel potřebuje a požaduje.
3. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy v případě, že se Uživatel chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje její důstojnost a prostředí pro poskytnutí sociální služby je nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující.

Za důvody k odstoupení je považováno zejména:

- sexuální obtěžování
  - fyzické napadení
  - slovní urážky a výhrůžky
  - ohrožení domácím zvířetem
  - šikanování
  - nebezpečné přenosné infekční choroby
  - bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší než 30 dnů
  - opětovné či hrubé porušování ujednání ve Smlouvě
  - opětovné či hrubé porušování ujednání v Pravidlech pro pečovatelskou službu (opětovným porušováním se rozumí tři napomenutí při nedodržení smluvních ujednání, hrubým porušováním se rozumí bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší 30 dnů).
4. Pokud Uživatel nečerpá služby bez udání důvodu po dobu delší než dva měsíce, je Smlouva ze strany poskytovatele ukončena.

### **Článek XV.**

#### **Pracovníci pečovatelské služby**

1. Pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon činností pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V souladu s tímto právním předpisem jsou povinni si dále obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci.
2. Pracovníci prokazují svou totožnost průkazem pracovníka.
3. Pracovníci dále spolupracují s rodinnými příslušníky, osobami blízkými Uživateli.
4. Pracovníci jsou v pravidelném intervalu 1x za dva roky proškolení a informováni o všech skutečnostech, které souvisí s jejich pracovními povinnostmi v oblasti BOZP a PO.

## **Článek XVI. Klíčový pracovník**

1. Klíčovým pracovníkem je pracovník pečovatelské služby, který úzce spolupracuje s Uživatelem při sestavování Individuálního plánu, plánování osobních cílů, včetně jejich hodnocení a je mu nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Klíčový pracovník je pracovník zodpovědný za realizaci a aktualizaci sjednaného rozsahu a průběhu služby. Je povinen navrhnout změny a informovat o nich sociálního pracovníka pečovatelské služby.
3. Na poskytování služeb a realizaci osobních cílů u Uživatele se podílejí i další pracovníci, dle denního harmonogramu práce. Tito pracovníci mají povinnost informovat klíčového pracovníka a nadřízené pracovníky o všech událostech vztahujících se k danému uživateli.
4. Každý Uživatel má klíčového pracovníka.

## **Článek XVII. Zastupitelnost pracovníků**

**Vzhledem k časovému rozsahu poskytování pečovatelské služby sedm dnů v týdnu od 7:00 do 19:00 hod., zabezpečují tuto službu pracovníci v sociálních službách dle plánovaného pracovního harmonogramu. Z tohoto důvodu není možné, aby službu Uživateli poskytoval pouze jeden pracovník.**

## **Článek XVIII. Kontakty:**

### **Adresa:**

Pečovatelská služba  
Na Chalupách 121  
735 51 Bohumín-Pudlov

### **Bc. Lucie Bóková**

vedoucí pečovatelské služby  
tel: 596 015 752, 731 130 691  
e-mail: vedouci-ps@bohumin.info  
(stížnosti, smlouvy, hlášení změn plánovaných služeb, informace, poradenství)

### **Bc. Lenka Voráčová**

sociální pracovník  
tel: 731 124 630  
e-mail: voracova.lenka@mubo.cz  
(zavedení služby, žádosti, sjednávání rozsahu poskytovaných služeb, informace, poradenství)

### **p. Jaroslava Čelková**

pracovník pečovatelské služby  
tel: 734 788 656  
(odhlašování a opětovné přihlašování obědů, informace k obědům, platby za obědy)

### **Dodavatelé obědů a kontakty:**

Obědy PO – PÁ (odhlašování a opětovné přihlašování obědů, platby za obědy)

### **p. Božena Kempná**

vedoucí jídelny ZŠ a MŠ Masarykova Bohumín, Seifertova 601, Bohumín  
tel: 596 013 394

Obědy SO, NE, SV (odhlašování a opětovné přihlašování obědů, platby za obědy)

**p. Anna Mrázková**

pokladní jídelny Domova Jistoty, Šunychelská 1159, Bohumín

tel: 596 012 180

#### **Článek XIX.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Uživatel je s těmito Pravidly pro pečovatelskou službu seznámen před uzavřením Smlouvy a dále průběžně a opakovaně v rámci hodnocení služby klíčovým pracovníkem.
2. Uživatel se zavázal podpisem Smlouvy dodržovat tato Pravidla pro pečovatelskou službu a bere na vědomí, že porušování těchto pravidel může být důvodem k vypovězení Smlouvy.

Vypracoval: Bc. Voráčková Lenka, Bc. Lucie Bóková

Schválil: Bc. Oršulíková Anna

Aktualizace č. 4: 1. 1. 2017