

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY ÚVALY

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upřesňují ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, kterou klient před zahájením poskytování služby uzavřel a jsou pro klienty i pracovníky pečovatelské služby závazná.

Pečovatelská služba je poskytována v souladu s ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelem pečovatelské služby Úvaly je město Úvaly. Pečovatelská služba (dále jen PS) poskytuje služby na území města Úvaly a na základě uzavřených smluv i na obcích – Dobročovice, Horoušany, Hradešín, Květnice, Přišimasy, Sibřina, Šestajovice, Škvorec a Tuklaty. PS zajišťuje služby tak, aby byla zachována důstojnost člověka a bylo respektováno jeho soukromí.

**Provozní doba PS** je od pondělí do neděle od 7.00 do 19.00 hodin. Rozsah služeb je takový, že umožňuje uživatelům setrvat v domácím prostředí co nejdéle.

K PS patří středisko osobní hygieny (dále jen SOH) a prádelna, obojí se nachází v Domě s pečovatelskou službou (dále jen DPS) na adrese Úvaly, nám. Svobody 1570. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech uživatelů pečovatelské služby, v DPS a SOH.

### **Cílová skupina PS:**

Pečovatelská je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu:

- věku (senioři),
- chronického onemocnění,
- zdravotního postižení,
- a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### **Postup při zavedení PS**

Žádost o zavedení PS se uplatňuje písemně na předepsaném formuláři – *Žádost o poskytování pečovatelské služby* (dále jen žádost). Na základě žádosti provede sociální pracovníce šetření, během kterého společně s žadatelem domlouvá (dle jeho zdravotního stavu, jeho potřeb a jeho přání) rozsah a způsob provádění úkonů a následně zpracuje individuální plán. Poté dojde k sepsání a podepsání *Smlouvy o poskytování sociální služby* (dále jen Smlouva).

Při osobním jednání je uživatel seznámen s výší úhrad za jednotlivé úkony, s podmínkami a vnitřními pravidly pro poskytování PS. Povinnost hradit poskytované služby vzniká podpisem Smlouvy a zároveň využitím služby. Spolu s podpisem Smlouvy dostane Vnitřní pravidla pečovatelské služby, což potvrdí svým podpisem.

### **Dokumentace:**

Pověření pracovníci PS shromažďují a zpracovávají osobní údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech, které jsou uloženy v osobní složce klienta. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních v kancelářích, které jsou také zamykatelné. Osobní údaje v elektronické podobě jsou rovněž zabezpečeny proti zneužití. Pracovníci pečovatelské služby zachovávají mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce. Do dokumentace má právo nahlížet klient, ředitel organizace, sociální pracovníci a pracovníci podílející se na zajišťování přímé péče, případně osoba, kterou klient určí. V případě potřeby je oprávněna do dokumentace klienta nahlédnout Policie ČR, soud, státní zástupce, veřejný ochránce práv apod.

Poskytovatel při své činnosti a jednání s klientem vždy chrání práva klienta. Poskytuje sociální službu takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů. Při své činnosti pracovníci respektují Listinu základních práv a svobod.

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka do záznamového listu uživatele. Záznam slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Je zde uveden úkon, který byl uživateli skutečně poskytnut, čas a jméno pečovatelky, která úkon provedla.

Uživatel PS je povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost. Uživatel služeb je též povinen nahlásit případnou změnu ošetřujícího lékaře, bydliště, telefonu apod. Veškeré změny se hlásí ústně nebo písemně koordinátorce pečovatelské služby, telefonicky na 281 011 632, 721 912 263 nebo v kanceláři správního odboru, odd. sociální péče MěÚ Úvaly na tel. č. 281 091 529.

### **Kontaktní osoby:**

jsou osoby, které uživatel uvedl v žádosti a je možné je kontaktovat např. v případě zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.

- jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup

- vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

### **Klíčový pracovník:**

Každá osoba využívající PS má koordinátorkou pečovatelské služby určeného klíčového pracovníka, který ve spolupráci s uživatelem dbá na dodržování plánu s ohledem na jeho osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav. Při určování klíčového pracovníka je brán v úvahu osobní cíl uživatele i stanovený postup v individuálním plánu, jak cíle dosáhnout, dále provozní možnosti pečovatelské služby, charakterové vlastnosti uživatelů i pracovníků PS. Pokud má uživatel zájem o stanovení konkrétního zaměstnance PS jako klíčového pracovníka je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno.

### **Stížnosti a připomínky:**

Stížnosti a připomínky uživatelé PS mohou podávat prostřednictvím "Schránky důvěry", která je umístěna u hlavního vchodu do DPS a je vybírána koordinátorkou pečovatelské služby společně s další osobou (pečovatelky, soc. pracovnice) jednou týdně a dále písemně, anonymně, ústně, telefonicky na výše uvedených číslech a elektronickou poštou na emailovou adresu [podatelna@mestouvaly.cz](mailto:podatelna@mestouvaly.cz). Stížnosti a připomínky budou po vyzvednutí ze schránky a následně řešeny.

### **Kontakty na orgány, na které se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

#### **Městský úřad Úvaly**

Kancelář tajemnice  
Arnošta z Pardubic 95  
250 82 Úvaly  
e-mail: [jana.tesarova@mestouvaly.cz](mailto:jana.tesarova@mestouvaly.cz)  
Tel.: 281091525

#### **Krajský úřad Středočeského kraje – odbor sociálních věcí**

Zborovská 11  
150 21 Praha 5  
e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)  
Tel.: 257280111

#### **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

e-mail: [podatelna@helcom.cz](mailto:podatelna@helcom.cz)

[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

### **Popis základních poskytovaných úkonů:**

Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány buď formou **ambulantní** nebo **terénní** služby.

**Ambulantní forma** je realizována v DPS – pomoc při osobní hygieně ve středisku osobní hygieny nebo praní a žehlení prádla v prádelně pečovatelské služby.

**Terénní forma** zahrnuje docházení pečovatelek do domácností uživatelů nebo do prostředí, v němž se klient zrovna nachází.

### **Základní sociální poradenství**

Toto poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovnice, a to buď v kanceláři MěÚ Úvaly, Arnošta z Pardubic 95, nebo po domluvě v kanceláři pečovatelské služby v DPS. Vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovnice uživatele v domácnosti nebo jiném dohodnutém prostředí.

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

1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – nandání jídla na talíř, nakrájení stravy, nalití nápoje apod.
2. **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.**
3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** – doprovod uživatele po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se drží pracovníka), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta).
4. **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání apod. U plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdou a přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej mohou odmítnout.

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

1. **Pomoc při úkonech osobní hygieny** v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny – koupel v domácím prostředí je možné realizovat pouze tam, kde to koupelna umožňuje svým dispozičním řešením. U částečně imobilních lidí je nutná přítomnost další osoby (rodinný příslušník nebo druhá pečovatelka).  
Pro realizaci osobní hygieny je uživatel povinen zajistit si vhodné hygienické potřeby (mýdlo, šampón, krém apod.), ručník, žínku, inkontinenční pomůcky apod.
2. **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – základní péče o vlasy zahrnuje mytí, sušení a česání. Nezahrnuje odborné kadeřnické služby.
3. **Pomoc při využití WC** – pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na toaletu, otření po vykonané potřebě, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. Po použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pečovatelka v ochranných rukavicích.

**Středisko osobní hygieny** – zajišťuje uživatelům úkony osobní hygieny - celkovou koupel včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Uživatelé se dopravují do SOH sami nebo jsou sváženi autem PS.

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

1. **Dovoz nebo donáška jídla** – obědy se rozvážejí do terénu uživatelům PS denně v termojídlonosičích, které zajišťují hygienu a teplotu stravy. Každý odběratel stravy dostane zapůjčené dva termojídlonosiče, označené jménem uživatele. Uživatel je povinen odevzdávat je pečovatelce zpět prázdný a čistý. Pečovatelka předává uživateli oběd osobně. V případě, že nebudou jídlonosiče vráceny prázdné a čisté, budou umyty v DPS a náklady za jejich umytí budou účtovány dle platného sazebníku.  
Dovoz a donáška oběda probíhá v rozmezí od 10.30 do 13.30 hod. Město má uzavřenu smlouvu na dodávku teplé stravy z Domova seniorů Úvaly. Pečovatelky dohlížejí na výdej jídla do termojídlonosičů, tím je zajištěna kontrola porcí a kvality.  
Uživatel uhradí za odebrané obědy po ukončení kalendářního měsíce, nejpozději však do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Koordinátorka pečovatelské služby vede přesnou evidenci odebraných obědů, pro každého odběratele vystaví doklad o počtu obědů s částkou. Částky za obědy vybírají pečovatelky, které je rozvážejí.  
Odhlásování a přihlašování obědů – uživatel může přihlásit a odhlásit obědy vždy 1 pracovní den předem, vyjma sobot, nedělí a svátků, a to do 8 hod. u pečovatelek ústně nebo telefonicky na telefonní číslo 281 011 632 a 721 912 263.

Předání jídlonosiče s obědem je domluveno s každým uživatelem individuálně. Blíže uvedeno v individuálním plánu.

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

1. **Úklid a údržba domácnosti** – uživatel PS po domluvě s pečovatelkou si předem naplánuje úklid a v jakém rozsahu. Služba zahrnuje – vysávání, zametání, vytírání, utírání prachu (ne ve výškách), vyklepání podložek, umytí a utření základního nádobí (k podání jídla), utření pracovní desky, vynesení odpadků, umytí WC, vany/sprchového koutu.

Úklidové prostředky si dodá sám uživatel. Při úklidech v domácnosti používají pečovatelky ochranné pracovní pomůcky odpovídající předpisům o bezpečnosti práce. Úklid včetně mytí se týká pouze prostor, které uživatel obývá, tzn. neuklízí se celý dům, pokud uživatel bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.

Pečovatelka může odmítnout v rámci úklidu údržbu cenných nebo křehkých předmětů.

2. **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu** - pečovatelská služba neposkytuje úkon mytí oken ani velký úklid, např. po malířích, tyto úkony pouze zprostředkovává.

3. **Donáška vody**

4. **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržby topných zařízení**

5. **Běžné nákupy a pochůzky** – uživatel má připravený vlastnoručně napsaný seznam zboží s udanou finanční částkou na nákup, případně mu ho pečovatelka pomůže sestavit při osobní návštěvě. Seznam nákupu si překontrolujeme a převezmeme společně s udanou finanční hotovostí. Nákup dle seznamu je předán uživateli v domácnosti, včetně vyúčtování a všech stvrzenek.

Malý nákup - základní potraviny do hmotnosti 5 kg, nákup do jedné tašky. Je realizován v nejbližším obchodě.

Nákupy v terénu dováží PS služebním vozidlem.

Pochůzky - zajištění léků u lékaře, vyzvednutí receptů od lékařů a vyzvednutí léků v lékárně, donáška léků do domácnosti uživatele, placení poštovních poukázek na poště, apod.

Vyřizování pochůzek je nutno skloubit – zajištění vyzvednutí receptů či léků, stejně tak služby na poště, na MěÚ, apod. V rámci pracovní vytíženosti pečovatelek a počtu uživatelů, které mají v péči, není možné zabezpečovat u jednoho uživatele tyto služby každý den. Uživatel si proto naplánuje vyřízení těchto záležitostí do jednoho nebo dvou dnů v týdnu. V odůvodněných případech je možné mimořádně tyto služby zajistit častěji.

6. **Velký nákup** – jedná se o větší množství potravin, velké balení vody, nákup spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti uživatele v různých obchodech na více místech, nákup do více než jedné tašky.

7. **Praní a žehlení osobního a ložního prádla** - prádlo jednotlivých uživatelů PS se pere samostatně v automatické pračce v prádelně v DPS. Každý uživatel si dodává vlastní prací prostředky. Špinavé prádlo uživatel předává v tašce nebo pytlí. Pečovatelky musí používat ochranné gumové rukavice. Vyprané prádlo se suší v sušičce a žehlí v místnosti, která je k tomu určená. V této místnosti se prádlo i váží. Vyprané a vyžehlené prádlo je ukládáno do koše, tašky apod. uživatele.

### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

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

Doprovázení dospělých k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb apod.

### **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě, ani svému okolí.

### **Úhrada za úkony poskytované PS:**

Úhrada se stanoví podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádí ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Výše úhrad za úkony PS je schválena Radou města Úvaly. Úhradu za přijaté úkony PS platí uživatel jednorázově po ukončení měsíce v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Výběr finanční částky za poskytnuté služby provádí koordinátor pečovatelské služby, popř. pečovatelky. Uživatel obdrží vždy účtenku. Úkon dovážka obědů se počítá z celkového měsíčního výkazu odebraných obědů.

### **Nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby:**

Podle ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se pečovatelská služba, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti, poskytuje bez úhrady následujícím subjektům:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- účastníkům odboje,

- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 1 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

**Účastníkem odboje** se rozumí osoba podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, ve znění pozdějších předpisů.

### **Zabezpečení přístupu:**

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou koordinátoři PS nebo sociální pracovníci MěÚ předány uživatelem PS klíče. Souhlas uživatele s předáním klíčů pro účely poskytování služby je založen v jeho osobní dokumentaci. Po ukončení služby se klíče předávají zpět uživateli nebo kontaktní osobě, o předání se provede písemný zápis.

### **Nouzové a havarijní situace:**

V průběhu poskytování služby mohou nastat mimořádné situace, kdy uživatel pracovníkovi pečovatelské služby neotvírá dveře. Pokud existuje důvodné podezření ohrožení zdraví nebo života uživatele, je telefonicky kontaktován nejprve uživatel, poté uživatelem uvedené kontaktní osoby. V případě, že se nelze spojit s žádnou kontaktní osobou, pracovníci pečovatelské služby zavolají složky integrovaného záchranného systému.

V případě zjištění náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu uživatele, zavolá pracovník pečovatelské služby ihned zdravotnickou záchrannou službu.

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno koordinátorkou v dokumentaci uživatele jako nouzová situace.



### **Důvody k výpovědi smlouvy o poskytování služby:**

Uživatel služby může vypovědět Smlouvu o poskytování pečovatelské služby kdykoliv bez udání důvodu.

Poskytovatel služby je oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování pečovatelské služby z následujících důvodů:

- uživatel nevyužívá bez řádného ohlášení službu po dobu delší než 6 měsíců
- uživatel se chová k zaměstnancům poskytovatele agresivně, vytváří nepřátelské prostředí a zaměstnanec pečovatelské služby se cítí být ohrožen
- není již důvod k poskytování PS – není sociální potřeba
- nedodrží-li uživatel povinnosti vyplývající ze smlouvy – neplacení úhrad

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou určena výhradně pro potřeby Pečovatelské služby Města Úvaly.

V Úvalech dne 1.11.2024

Jana Tesařová  
Tajemnice Městského úřadu Úvaly

## Kontakt na Pečovatelskou službu Úvaly:

Pečovatelská služba Úvaly

se sídlem v Domě s pečovatelskou službou

nám. Svobody 1570

250 82 Úvaly

Kateřina Kostková, koordinátorka pečovatelské služby

tel.: 281 011 632, 721 912 263

e-mail: [pecovatelska.sluzba@mestouvaly.cz](mailto:pecovatelska.sluzba@mestouvaly.cz)

Městský úřad Úvaly

Správní odbor, oddělení sociální péče

Bc. Lucie Křivancová, sociální pracovníce

Arnošta z Pardubic 95

250 82 Úvaly

tel.: 281 091 529, 723 308 432

e-mail: [lucie.krivancova@mestouvaly.cz](mailto:lucie.krivancova@mestouvaly.cz)

web.: [www.mestouvaly.cz](http://www.mestouvaly.cz)

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl(a) seznámena(a) s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby a plně s nimi souhlasím.

Jméno a příjmení .....

Podpis: .....

Datum: .....