

## **Vnitřní pravidla organizace pro poskytování pečovatelské služby**

(Příloha č. 2 „Smlouvy o poskytování sociální služby - pečovatelská služba“)

### **A. Obecná pravidla pro zajišťování péče:**

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna, úklidová firma).

### **2. Časový rozvrh zajišťování péče:**

- **Terénní služba** – každý den 7:00 – 20:30, z toho časy 7:00 – 9:30, 11:00 – 13:30, 16:30 – 20:30 jsou vyhrazeny pro poskytování péče týkající se osobní hygieny a přípravy a podání jídla a pití.
- **Ambulantní služba** – ve středisku osobní hygieny – pondělí až pátek 7:00-14:00

### **3. Individuální plánování průběhu poskytování pečovatelské služby**

- klient a poskytovatel sestavují spolu s uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby první Individuální plán (dále jen „IP“). Klient obdrží spolu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby písemné vyhotovení IP, jedna kopie je uložena v jeho osobním spise. IP se může měnit kdykoli v průběhu poskytování pečovatelské služby a to na základě aktuálních potřeb klienta. Ze strany poskytovatele probíhá revize/zhodnocení aktuálnosti IP minimálně 1x za půl roku formou rozhovoru klienta se sociálním pracovníkem/pověřeným pracovníkem organizace. Ke změně IP nedochází v případě krátkodobé změny stavu klienta (např. v návaznosti na dočasné onemocnění).
- Součástí individuálního plánování s klientem je také případné zprostředkování dalších veřejně dostupných služeb.

4. **Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně** (doprovody, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena pravidla pro jejich objednávání.

Klient se zavazuje nahlásit poskytovateli nutnost zajistit:

- **nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14 hodin**
- **doprovody a úklidy minimálně 3 pracovní dny předem do 14 hodin**

5. **Doprovod za použití motorového vozidla lze poskytnout pouze pokud to dovolí provozní podmínky.**

6. **Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, minimální prostor pro odložení věcí pracovníka v domácnosti. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat. Klient v přítomnosti pečovatelky nekouří.**

### 7. Zabezpečení přístupu

- Klient je povinen umožnit pracovníkům pečovatelské služby provést dohodnuté úkony, spolupracovat při nich, včetně zabezpečení přístupu do domácnosti, pokud tak nemůže učinit sám klient, např. předáním klíčů.
- Na výslovné přání klienta a na jeho náklady jsou zhotoveny klíče v případě, kdy je pro poskytování služby potřeba zajistit vstup do domu či bytu. Předání klíčů je zaznamenáno ve spise klienta. Při ukončení pečovatelské služby je klíč (opět proti podpisu) vrácen klientovi nebo jeho kontaktní osobě.

**8. Klient je povinen se chovat způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění** (infekční virové onemocnění, tuberkulóza, žloutenka, svrab,...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Klient je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce, apod.

**9.** V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moci či stolice), nebo je znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení klientů a práce pečovatelek ze strany veřejnosti.

**10.** Pečovatelská služba není klientovi poskytována při kamerovém záznamu. Pokud má klient v bytě nainstalovanou kameru, je v přítomnosti pečovatelky dočasně zakryta.

### 11. Změny v poskytování služby:

Stane-li se, že pro některý sjednaný den klient poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli **nejpozději jeden pracovní den před tímto datem do 14 hodin**, v nepředvídaných případech **nejpozději 1 hodinu před plánovaným zahájením péče**. V případě, že služba není odhlášena včas, pečovatelka se ke klientovi dostaví, a ten není přítomen, je klientovi naúčtován úkon jako „zbytečná pochůzka“, která je **zpoplatněná cenou 80,- Kč**.

### 12. Kontaktní osoby:

Každý klient uvádí v rámci jednání o zavedení pečovatelské služby alespoň 2 tzv. kontaktní osoby (pokud je chce/může uvést), kterým je pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služby. Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi sjednán další postup, pokud je nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví;
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

## **B. Základní činnosti a jejich evidence:**

Pečovatelská služba je evidována elektronicky prostřednictvím mobilní aplikace a zároveň je úkon evidován na listu Denní záznam pečovatelky, který je uložen v domácnosti klienta, který zároveň umožní kontrolu rodinným příslušníkům, že pečovatelka v daný čas byla v domácnosti přítomna.

### **1. Péče v domácnosti**

Zahrnuje souhrnný čas strávený v domácnosti poskytováním těchto činností:

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

Úkony: 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; pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík;

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

Úkony: pomoc při úkonech osobní hygieny; pomoc při základní péči o vlasy a nehty; pomoc při použití WC;

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

Úkony: pomoc při přípravě jídla a pití; příprava a podání jídla a pití

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

Úkony: dohled nad klientem; doprovod na procházku

#### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití, příprava a podání jídla a pití, pomoc při přípravě jídla a pití:**

- Pečovatelská služba nezajišťuje svým klientům stravu ani její dovážku (týká se oběda), pouze může pomoci s jejím zprostředkováním od dostupné vývařovny. Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit si klient na vlastní náklady nebo je zajistit poskytovatel v rámci nákupů.
- Pečovatelka pomůže klientovi s přípravou a naservírováním jídla a pití (snídaně, oběd, svačina, večeře). Součástí úkonů může být i naservírování připraveného jídla na talíř, nebo jeho přihřátí, případně jeho podání do úst.
- Část strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu.

#### **Pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

- Úkony zahrnují pomoc při úkonech osobní hygieny (u lůžka/umyvadla, celková hygiena – sprchování/koupel v domácnosti), výměnu inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání lůžka,

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,  
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

převlečení ložního prádla, bandáž dolních končetin, pomoc při použití WC, pomoc při základní péči o vlasy a nehty a u pánů o vousy (ostřívání nehtů, učesání, pomoc s oholením).

- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen zajistit klient na své náklady, případně se klient domluví na jejich zajištění prostřednictvím poskytovatele v rámci úkonu „Běžné nákupy a pochůzky“.
- Klient se zavazuje respektovat v případě potřeby používání některých hygienických a ošetrovatelských prostředků pečovatelkou a to: čistící pěna pro hygienu intimních míst, jednorázové žínky, papírové utěrky, prostředky na prevenci opruzenin.
- Jednorázové rukavice zajišťuje poskytovatel, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých pomůcek. Pečovatelka dodržuje hygienická pravidla – používá jednorázové rukavice. Klient dodržuje nezbytná domluvená hygienická pravidla.

### **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí - Dohled nad klientem, doprovod na procházku**

- Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability.
- Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.
- V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru. **Pracovník není oprávněn provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.**
- Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.
- Činnost je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku

## **2. Péče ve středisku osobní hygieny:**

**Zahrnuje souhrnný čas strávený ve středisku osobní hygieny organizace poskytováním těchto úkonů klientovi:** pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek; pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru; pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík; pomoc při úkonech osobní hygieny; pomoc při základní péči o vlasy a nehty; pomoc při použití WC;

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,  
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

- Klient si do SOH bere s sebou své mýdlo, žínku, ručník, krém, hřeben, šampon, čisté prádlo, čisté inkontinenční pomůcky (pokud je používá), případně další pomůcky, které používá (např. zastříhovač vousů, holící strojek, apod.)
- Lze domluvit výměnu osobního prádla v SOH, kdy špinavé prádlo je práno v prádelně organizace a čisté prádlo je klientovi poskytnuto vždy při návštěvě SOH
- V SOH klient využívá dle domluvy vanu se zvedacím zařízením, včetně závěsného transportního zařízení nebo bezbariérovou sprchu.
- Minimálně 20 minut po absolvování koupele/sprchy je vhodné, aby klient zůstal v odpočinkové místnosti (zejména v zimních měsících).

### 3. Další základní činnosti:

#### a) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

##### **Běžný úklid a údržba domácnosti/ Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

- Úklid provádí pečovatelka v součinnosti s klientem, tzn. pečovatelka vykonává ty práce, které jsou již pro klienta fyzicky namáhavé.
- Pracovnice pomáhá s údržbou prostor, které Klient skutečně obývá. Úklidové prostředky poskytne Klient.
- Mytí oken a provádění většího (sezónního) úklidu zajišťuje Poskytovatel pouze jako zprostředkování komerční služby úklidových agentur.

##### **Donáška vody**

- Tento úkon poskytovatel zajišťuje u klientů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit z jiného vodního rezervoáru.
- Vodu přinese pečovatelka v nádobách, které poskytne klient na domluvené místo

##### **Topení v kampech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

- Pečovatelka zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid okolo kamen, pokud není v domácnosti přítomen jiný zdroj tepla. Poskytovatel neprovádí skladování paliva, sekání a štípání dříví, údržbu kotlů a topidel a vymetání kamen.

##### **Běžný nákup a pochůzka**

##### **Velký nákup**

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,  
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

- O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pracovník záznamy v notýsku, který pořizuje Poskytovatel společně s peněženkou pro konkrétního klienta a je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři pečovatelek.
- Klient má povinnost poskytnout potřebnou hotovost před provedením nákupu/pochůzky.
- Do notýsku napíše pracovník přijatou částku, ponechá zde pokladní doklady a písemně vyúčtuje přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) v pořádku, odsouhlasí Klient svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutí receptu a léků z lékárny, donáška léků Klientovi, placení složenek na poště, apod.

### **Praní a žehlení osobního a ložního prádla v prádelně PS, popřípadě jeho drobné opravy**

- Praní prádla zajišťuje Poskytovatel ve své prádelně v přízemí DPS, ul. Chvalovická 1042, 289 11 Pečky.
- Pokud Klient není schopen postarat se o dopravu špinavého prádla do prádelny pečovatelské služby a následně čistého prádla zpět, je mu doprava zajištěna Poskytovatelem.
- Prádlo se jednotlivým Klientům pere vždy samostatně.
- Prací prášek a aviváž zajišťuje poskytovatel na své náklady.
- Klient je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní, případně mu se soupisem pomůže pečovatelka.
- Klient má povinnosti si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (tj. že je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- V případě nutnosti vyspravení prádla je Klientovi doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

### **b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

#### **Doprovázení dětí**

#### **Doprovázení dospělých**

- Poskytovány jsou doprovody Klientům k lékaři, na úřad, do školského zařízení, na instituce poskytující veřejné služby, včetně ambulantních služeb poskytovatele (středisko osobní hygieny, denní stacionář, senior klub).
- Úhrada vychází z času stráveného s Klientem, včetně případného převozu Klienta automobilem.
- V případě, že úkon bude zajišťován služebním vozem pečovatelské služby, bude vždy svázán s fakultativním úkonem „**Použití služebního vozidla**“ – viz fakultativní úkony.

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

### **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

- Pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy.
- Pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisu, vyplňování úředních tiskopisů, asistence při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.
- Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.
- Úkon může být poskytován jednak při osobním styku s klientem, tak i distančně, telefonicky, elektronicky.

### **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

- Pomoc klientům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkony, například pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (instalatér,...), zajišťování kompenzačních pomůcek, objednávky léků a dalšího zboží.

## **C. Fakultativní činnosti**

Fakultativní činnosti (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

### **Použití služebního vozidla**

- Jedná se o paušální jednorázový poplatek za použití služebního vozidla při poskytování úkonu doprovod.
- Částka je účtována vždy za jednu jízdu. Za jednu jízdu je považována jízda „tam“. Pokud klient potřebuje odvézt i zpět, je toto považováno za další jízdu.
- 

## **D. Řešení krizových situací**

1. V případě, že Klient neotevřívá, nereaguje na telefon ani jiné pokusy o kontakt s ním, naprázdno vyznívají i dotazy u sousedů a mají-li pracovníci pečovatelské služby

## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PEČKY

---

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,  
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta, je o situaci informována kontaktní osoba. Nedaří-li se spojit s žádnou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat zámečníka, policii ČR (případně městskou policii) a záchrannou službu. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení, a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatele nebo telefonicky na níže uvedených číslech svou možnou nepřítomnost v bytě. Veškeré náklady za takto způsobenou škodu jdou na vrub Klienta.

2. Dojde-li k úrazu klienta během výkonu péče (nebo před příchodem pečovatelky), poskytne pečovatelka neprodleně první pomoc a dle závažnosti zdravotního stavu přivolá lékařskou pomoc. Pokud klient i přes doporučení odmítá lékařské vyšetření, vyhotoví pečovatelka o události zápis. Obsahem zápisu je, že si klient zprávu přečetl, případně, že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním souhlasí.
3. V případě **náhlého výpadku pracovníků přímé péče většího rozsahu**, zajišťují se u Klientů pouze **nezbytně nutné úkony v domácnosti** - osobní hygiena, příprava a podání stravy, donáška nákupů. Všichni klienti, jichž se toto omezení dotkne, jsou o situaci informováni pověřeným pracovníkem a ve spolupráci s nimi hledá sociální pracovník/vedoucí pracovník neoptimálnější řešení, aby se krizová situace v organizaci dotkla klientů co nejméně.

### E. Kontaktní údaje:

1. Odhlášení služby, objednání nákupu, pochůzky, doprovodu, nahlášení hospitalizace, apod.

**Volat v pracovní dny od 7:00 do 15:30.**

**Pečovatelky – kancelář: 321 785 468**

**Pečovatelky – mobil: 720 467 607**

2. Podrobné informace o poskytované službě, základní sociální poradenství, odhlášení služby, nahlášení hospitalizace. Volat v pracovní dny od 8:00 do 15:00:

**Sociální pracovník:**

**mobil: 797 977 088**

**e-mail: ciglerova@pspecky.cz**

3. Pochvaly, připomínky, stížnosti:

**Ředitelka:**

**mobil: 606 383 866**

**e-mail: cermakova@pspecky.cz**

## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PEČKY

---

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607,  
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti od 1.1.2025; k tomuto dni se ruší platnost/účinnost Pravidel předešlých.

V..... dne.....

V Pečkách dne.....

.....  
(podpis klienta)

.....  
(podpis poskytovatele)