



**CENTRUM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY FRÝDEK-MÍSTEK, p. o.**  
**Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek**

**... protože doma je doma!**

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Vypracoval: kolektiv pracovníků pečovatelské služby

Schválila: ředitelka Centra pečovatelské služby, p. o. Bc. Eliška Adamová

## I.

### **Pečovatelská služba (dále také PS)**

je terénní a ambulantní služba poskytovaná osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována v místě a rozsahu dohodnutém ve Smlouvě o poskytování PS na území Statutárního města Frýdku – Místku.

### **Posláním pečovatelské služby**

je poskytovat lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci podporu a pomoc tam, kde se jim již nedostává vlastních sil a schopností, nelze je zajistit jinými službami nebo s pomocí jiných osob tak, aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí, podporovat jejich soběstačnost a respektovat jejich svobodnou vůli.

### **Cíle pečovatelské služby**

- předcházet nebo snižovat míru sociálního vyloučení uživatelů
- oddalovat nebo odvracet umístění uživatelů v pobytovém zařízení
- přispívat k zachování co nejvyšší možné míry schopností, dovedností a zvyklostí uživatelů
- podporovat uživatele při vyhledávání dalších možných zdrojů v přirozeném prostředí vedoucích k řešení životní situace
- reagovat na individuální potřeby uživatelů v souvislosti se zvyšováním kvality služby
- průběžně vzdělávat, posilovat a rozvíjet tým profesionálních pracovníků zajišťujících kvalifikovanou podporu a pomoc uživatelům

### **Zásady poskytování pečovatelské služby**

Zásada individuality: individuální přístup ke každému uživateli s ohledem na jeho potřeby, zvyklosti, způsob života.

Zásada partnerství: uživatel je za všech okolností rovnocenným partnerem v jednání i během poskytování služby.

Zásada tradičních hodnot: podpora, udržování a posilování tradičních funkcí rodiny a komunity.

Zásada kvality: schopnost poskytovat kvalitní služby na odborné úrovni.

Zásada transparentnosti: srozumitelné a průhledné nastavení všech fází poskytování PS.

### **Cílová skupina pečovatelské služby**

Osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, tj. rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.

## Místo poskytování pečovatelské služby

- přirozené sociální prostředí uživatele;
- prostory užívané PS.

## Pečovatelská služba poskytuje

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

PS nabízí i fakultativní (doplňkové) úkony.

Součástí nabízených služeb je i bezplatné základní sociální poradenství.

## Doba poskytování pečovatelské služby

Služby jsou poskytovány denně v době od 7:00 do 21:00. Prioritně jsou vždy zajišťovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity PS. O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je služba poskytována pouze se zaměřením na základní životní potřeby a to pouze těm **uživatelům, kteří službu využívají pravidelně ve všedních dnech v době od 7:00 do 14:00 hod.**

## II.

### Jak požádat o pečovatelskou službu

Zájemce může PS kontaktovat (telefonicky, osobně, písemně apod.) sám nebo prostřednictvím jiných osob.

Při sjednávání služby je potřeba předložit platný průkaz totožnosti, případně další příslušné doklady důležité pro poskytování PS (např. rozhodnutí soudu o opatrovnictví, osvědčení o účasti v odboji apod.).

### Postup sjednání pečovatelské služby:

- a) zájemce si dohodne se sociálním pracovníkem termín jednání v místě poskytování péče, přičemž jednání se mohou účastnit také další osoby v souladu s přáním zájemce;
- b) během tohoto jednání je sepsána *Žádost o poskytování PS* a *Individuální plán uživatele*, zde jsou obsaženy informace důležité k poskytování PS a druh a rozsah úkonů, které budou poskytovány;
- c) zájemce je podrobně seznámen s *Vnitřními pravidly pro poskytování PS služby*, která jsou mu předána;
- d) dohodnou-li se obě strany na způsobu a průběhu poskytování PS, slouží podepsané dokumenty jako podklad pro sepsání *Smlouvy o poskytování PS*;
- e) PS je vždy poskytována v souladu s její kapacitou.

### Postup při nedostatečné kapacitě pečovatelské služby:

- a) není-li aktuálně volná kapacita pro poskytování PS, je o této skutečnosti zájemce informován a přeje-li si, je zapsán do pořadníku zájemců;
- b) jakmile se uvolní kapacita příslušného terénu, je zájemce o této skutečnosti informován;
- c) zájemci jsou oslovováni na základě individuálního posouzení jejich životní situace a primárně jsou zabezpečovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena).

### Podmínky poskytování pečovatelské služby

1. Služba je zahájena po podpisu *Smlouvy o poskytování PS* oběma stranami.
2. Pracovníci PS dodržují etický kodex pracovníka v sociálních službách a respektují důstojnost uživatele.
3. Pracovníci PS se řídí platnou legislativou a jsou povinni dodržovat bezpečnost práce.
4. Fakultativní úkony jsou poskytovány pouze příjemcům úkonů základních.
5. Uživatel má možnost rozšířit rozsah a četnost poskytovaných úkonů (dle aktuální kapacity PS) nebo je omezit. Změny rozsahu úkonů jsou zohledněny *Dodatkem ke Smlouvě o poskytování PS*.
6. Každý uživatel má právo kdykoli na požádání nahlédnout do své dokumentace u poskytovatele, do dokumentace mohou nahlížet také osoby uvedené v *Žádosti o poskytování PS*.
7. Každému uživateli péče bude přidělen vlastní neopakovatelný kód pro načítání péče prostřednictvím minitermínálů. Kód bude umístěn **na viditelném místě u vstupu do domácnosti uživatele**. Tímto je zajištěna průhlednost průběhu poskytování PS.
8. Poskytovatel se zavazuje stanovit s uživatelem cíl, na jehož základě je tvořen *Individuální plán uživatele* pro poskytování PS.
9. Každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který mu bude pomáhat při realizaci, rozvoji nebo stanovení nového cíle na základě aktuálních potřeb. *Individuální plán* je přehodnocen vždy 1x za ½ roku nebo aktuálně dle potřeby. V případě, že v období ½ roku nedojde k využití PS z jiného, než závažného důvodu (např. pobyt ve zdravotnickém zařízení apod.), poskytovatel bude uživatele kontaktovat a následně postupovat dle ustanovení článku **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty Smlouvy o poskytování PS**.

**PS nenahrazuje komerční (př. stěhovací, úklidové, taxi služby aj.) ani jiné typy služeb (př. odlehčovací sociální službu), nesupluje krátkodobá uzavření využívaných služeb (např. v době prázdnin).**

### III.

#### Obědy

jsou zajišťovány z dodavatelské kuchyně dle aktuálně platné Smlouvy. Poskytovanými typy stravy nelze zajistit specifické potřeby jednotlivých uživatelů.

1. Na výběr je strava typu:

a) *racionální – normální (N)*

b) *žlučnicková (Ž)*- strava racionální zohledňující žlučnickové onemocnění;

c) *diabetická (D)*- strava racionální zohledňující onemocnění diabetes;

d) *kombinovaná D/Ž* - (diabetická a žlučnicková) – strava racionální zohledňující onemocnění žlučníku a diabetes.

2. Obědy jsou dováženy v termojídlonosiči a plastové krabičce s víčkem. Po dobu využívání dovozu oběda má uživatel vyčleněny dvě sady těchto nádob, odpovídá za jejich čistotu a bezvadný stav. **Nádoby nejsou určeny k ohřevu** na sporáku či v mikrovlnné troubě apod.

3. Dojde-li na základě souhlasu uživatele k zanechání jídlonosičů na jím určeném místě, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za jejich ztrátu nebo poškození.

4. V případě poškození nebo ztráty termojídlonosičů či plastových krabiček s víčky, bude uživateli účtován poplatek dle aktuálních cen tohoto zboží.

5. **Zvýšení četnosti obědů nebo změnu typu stravy lze provádět po osobní nebo telefonické domluvě s pracovníkem PS nejpozději do 20. dne předchozího měsíce.**

### IV.

#### Jak pečovatelskou službu odhlásit (obědy i péče)

Služba se odhláší minimálně dva pracovní dny předem osobně nebo telefonicky u pracovníků PS v době od 7:00 do 15:00 hodin (telefon 558 433 972). Řádně neodhlášená služba bude započítána dle plánovaného rozpisu.

### V.

#### Zapůjčení klíčů

Jestliže je pro uživatele obtížné otevírat dveře pracovníkům PS, může jim zapůjčit příslušné klíče. Klíče budou převzaty (vráceny) na základě *Protokolu o předání – vrácení klíčů* a zabezpečeny dle metodiky PS. Klíče budou vráceny uživateli nebo kontaktním osobám na základě předložení platného průkazu totožnosti.

### VI.

#### Manipulace s finanční hotovostí uživatele

Jestliže svěří uživatel pracovníkovi PS finanční obnos, bude svěřená částka zaznamenána do průpisníku (datum, suma, účel platby, podpis zúčastněných stran a písemné vyúčtování částek přijatých a vrácených). Originál zápisu obdrží uživatel.

## VII.

### Úhrada za pečovatelskou službu

1. Pro všechny uživatele je stanovena jednotná cena dle aktuální Výše úhrad. Výjimky tvoří pouze skupiny vymezené zákonem, což je nutno doložit potřebnými doklady.
2. Částky za úkony jsou účtovány na základě záznamů z miniterminálů. Nejkratší možný čas poskytování PS je 15 minut. Každá péče se zaokrouhluje na patnáctiminuty. Čas poskytování PS začíná vstupem pracovníka PS do domácnosti a končí jeho odchodem. Do času poskytování PS je započteno i převléknutí a přezutí pracovníka PS.
3. Při hotovostní úhradě v domácnosti uživatele nebo v kanceláři Poskytovatele obdrží uživatel stvrzenku. Úhrady v kanceláři Poskytovatele lze realizovat po dohodě s příslušným pracovníkem PS. Podrobnosti k bezhotovostní platbě uživatel obdrží vždy aktuálně na uvedený e-mail, stvrzenku obdrží v kanceláři Poskytovatele.
4. V případě provádění úkonů dvěma pracovníky PS současně, hradí uživatel úkony obou těchto pracovníků.

## VIII.

### Nouzové a havarijní situace

Pokud uživatel neotevírá, pracovník PS tuto skutečnost oznámí nadřízené osobě. Pracovník PS bude nejprve telefonicky kontaktovat uživatele, poté kontaktní osoby dle údajů, které byly zaznamenány v *Žádosti o poskytování PS*. Nepodaří-li se kontaktovat nikoho z výše uvedených, budou povolány záchranné složky (112). Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámek, dveře apod.).

## IX.

### Povinnosti uživatele

1. **Uživatel je povinen neprodleně nahlásit ústně** (osobně nebo telefonicky, případně doložit písemně) všechny informace, které mohou ovlivnit způsob a bezpečnost poskytování PS.
2. Služby budou poskytovány pouze na adrese uživatele dle Smlouvy nebo dle aktuálního Dodatku.
3. Uživatel je vždy povinen zajistit vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovníka, zejména: základní hygienické minimum (podmínky, které eliminují riziko vzniku a šíření infekcí, jako vhodné skladování potravin, systematický a průběžný úklid včetně likvidace odpadu, osobní hygiena, zajištění dostatečného vyvětrání před výkonem péče a vyvětrání a absence kouření v době jejího poskytování), v případě snížené soběstačnosti zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (polohovací lůžko, WC křeslo, hygienické a inkontinenční pomůcky aj.), upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem na uživatele i pracovníky PS.

S výběrem vhodných pomůcek uživateli pomohou pracovníci PS nebo půjčovny kompenzačních pomůcek.

4. Je-li domácnost uživatele vybavena pomůckami a prostředky pro poskytování péče (např. zvedací systém, invalidní vozík, mobilní vana aj.), uživatel s jejich funkcí seznámí pracovníky PS poskytující péči a umožní jim tyto pomůcky během poskytování péče využívat.
5. Na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel vždy povinen zajistit **balení jednorázových rukavic**, čisticí prostředky, pracovní pomůcky, pomůcky pro osobní hygienu (mýdlo, čisticí pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky aj.).
6. **Uživatel respektuje nutnost střídání pracovníků PS**, přítomnost praktikantů a pracovníků pověřených kontrolou výkonu poskytované služby jako nezbytnost k zajištění řádného chodu PS a požadavků všech uživatelů PS. Péči v jednotlivých domácnostech není možné nastavit v přesný čas.
7. V souladu s filozofií PS a vlastními schopnostmi se uživatel spolupodílí s pracovníkem PS na výkonu jednotlivých dohodnutých úkonů.
8. Uživatel umožní pracovníkovi PS použít toaletu a pitnou vodu.
9. Uživatel je povinen v místě péče zamezit pohybu zvířete.

## X.

### Důvody k okamžitému pozastavení poskytování pečovatelské služby

1. **Nezaplacení úhrady** za poskytování PS v den splatnosti.
2. Absence odpovídajících pomůcek.
3. Chování uživatele k pracovníkovi PS způsobem, který vede ke **snižování jeho důstojnosti** nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, či zneklidňujícího prostředí, např.:
  - a) fyzické napadání, sexuální obtěžování, slovní urážky a výhrůžky, nevhodné chování rodinných příslušníků;
  - b) jednání pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, šikanování apod.
4. Nevhodné podmínky pro průběh PS (vadná elektroinstalace, alternativní typy topidel, zakouřené prostředí apod.).
5. Ohrožení domácím zvířetem.
6. Výskyt parazitů, cizopasníků, infekčních nebo jiných nakažlivých chorob v prostředí poskytování péče.
7. Odmítl-li uživatel podporu při zajištění základního hygienického minima a vhodných podmínek k výkonu PS a sám toto nezajistil.
8. Při nezajištění a nedodržování vhodných podmínek pro poskytování PS (základní hygienické podmínky, prostředky a pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s uživatelem atd.), bude služba pozastavena do doby nápravy.

Zjistí-li pracovník PS absenci základních hygienických podmínek, pomůcek nebo prostředků k vykonávání péče, uživateli poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí informací ke zvládnutí situace.

## XI.

### **Podněty, připomínky, stížnosti**

Uživatel má právo podávat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě ústně nebo písemně kterémukoli pracovníkovi PS. Stížnost může podat i anonymně.

Poskytovatel o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a sepíše zprávu. O výsledcích bude informovat do 30 dnů od podání stížnosti v případě, jsou-li uvedeny kontaktní informace. Jestliže stěžovatel s vyjádřením statutárního zástupce PS nebude souhlasit a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost:

- Magistrátu města Frýdku-Místku  
Radniční 1148, 738 22 Frýdek-Místek  
tel: 558 609 111; fax: 558 609 166  
e-mail: podatelna@frydekmistek.cz
- Veřejnému ochránci práv  
Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Českému helsinskému výboru  
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142

## XII.

### **Postup při porušení práv uživatele**

Poskytovatel disponuje mechanismy, které využívá v případě zjištění porušování práv uživatelů poskytovatelem nebo jejími pracovníky. Forma přijatých opatření se odvíjí od závažnosti porušení práv uživatelů.

Všichni pracovníci jsou povinni porušení práv u uživatele neprodleně hlásit přímému nadřízenému. Ten zahájí prověření podnětu.

Jakékoli projevy porušení základních lidských práv a svobod uživatele budou řešeny následovně:

- a) omluvou uživateli ústní či písemnou formou;
- b) opětovným proškolením v oblasti povinností pracovníka poskytovatele v souladu s příslušnou platnou legislativou;

Dále, dle individuálního posouzení závažnosti mohou být přijata další nápravná opatření, jako např.: ústní či písemná výtka, finanční postih, návrh na ukončení pracovního poměru.



### XIII.

#### Přehled některých poskytovaných úkonů

- *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 – při pohybu v bytě nebo na chodbě.*
- *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.*
- *Pomoc při úkonech osobní hygieny – běžné omytí a výměna inkontinenčních pomůcek.*
- *Koupel v domácnosti* – koupání nebo sprchování.
- *Koupel v SOH* – koupání nebo sprchování ve středisku osobní hygieny je možno využít v případě, že uživatel nemá v domácnosti ke koupeli vhodné podmínky.
- *Pomoc při použití WC* – doprovod a přesun na WC, údržba kompenzačních pomůcek (WC křeslo, močová láhev, podložní mísa).
- *Dovoz oběda* – stravu PS zajišťuje dovozem z dodavatelské kuchyně.
- *Donáška oběda* – donáška oběda z vývařovny, která je nejbližší bydlišti uživatele nejpozději do 13:00 hodin, dle aktuální kapacity PS.
- *Pomoc při přípravě jídla a pití.*
- *Příprava a podání jídla a pití.*
- *Běžný úklid* – umytí a utření nádobí, utření stolu po jídle, převléknutí postele, praní, věšení a žehlení prádla v domácnosti uživatele, zametení nebo setření podlahy, vynesení odpadků, příprava prádla k převozu do prádelny.
- *Údržba domácnosti* – vytírání a vysávání podlahy, utírání prachu, úklid koupelny a WC, běžná údržba kuchyňských spotřebičů apod. **v prostorách uživatelem evidentně obývaných.**
- *Mimořádné úkony* – mytí dveří, kuchyňské linky, kachliček, bytového jádra, radiátorů, balkónu, úklid ve skříních, ve spižírně.
- *Mytí chodby.*

Mytí chodby a mimořádné úkony jsou prováděny dle **aktuální kapacity služby a pouze v souladu s aktivním využíváním úkonu údržba domácnosti.**

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu:** PS poskytne uživateli pomoc při jeho zajištění prostřednictvím komerčních služeb tyto úkony provádějící.

#### **Neprovádíme manipulaci s těžkými břemeny, odhrnování sněhu, mytí oken, práci ve výškách, čištění kobereců aj.**

- *Donáška vody a topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva*
- *Běžné nákupy* – z prodejny nejbližší bydlišti uživatele; jeden nákup max. 5 kg.
- *Pochůzky* – k lékaři, do lékárny, na poštu, na úřad apod.

- **Velký nákup** – např. nákup týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti dle kapacity a možností PS.
- **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**
  - ✓ prádlo bude vypráno a vyžehleno v prádelně PS
  - ✓ hmotnost prádla je zaokrouhlena na celé kg, nejmenší hmotnost je 3kg;
  - ✓ **součástí úkonu je odvoz a dovoz prádla;**
  - ✓ uživatel vždy připraví k prádlu dávku pracího prostředku, příp. aviváže či škrobu.
- **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.**
- **Doprovod dospělých mimo domov** - do institucí, do zdravotnického zařízení, zaměstnání a zpět.
- **Dohled nad dospělým člověkem**
  - ✓ přítomnost pracovníka PS např. u koupání z důvodu pocitu bezpečí uživatele;
  - ✓ kontrola společně s uživatelem, zda si vzal připravené léky;
  - ✓ přítomnost pracovníka PS při zvládání každodenních úkonů.
- **Doprovod při procházce** – v případě nevhodného počasí bude tento úkon automaticky nahrazen úkonem „dohled nad dospělým člověkem.“
- **Pomoc s malými domácími zvířaty** – sociální pracovník individuálně posoudí zdravotní stav a nekonfliktnost zvířete a vyhodnotí, zda mají pracovníci PS potřebné předpoklady pro péči o konkrétní zvíře.
- **Odvoz autem PS tam a zpět v rámci Frýdku – Místku** – tento úkon je vždy spojen s doprovodem pečovatelky a je účtován jako úkon + čas pečovatelky.

## KONTAKTY:

### Adresa:

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.

Zámecká 1266

738 01 Frýdek-Místek

E-mail: [centrum@psfm.cz](mailto:centrum@psfm.cz)

Webové stránky: [www.psfm.cz](http://www.psfm.cz)

**Ředitelka Centra pečovatelské služby**

**☎ 558 626 481**

**Vedoucí pečovatelské služby**

**☎ 558 433 975  
775 790 008**

**Sociální pracovnice pečovatelské služby**

**☎ 558 630 816  
775 790 022  
775 790 009**

**Koordinátorka pro oblast Frýdek**

**☎ 558 433 972  
775 790 007**

**Koordinátorka pro oblast Místek**

**☎ 558 433 972  
775 790 006**