

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Dokument zpracovaly: Mgr. Barbora Bednářová, metodička CSS Ostrava, o. p. s.

Lucie Niklová, DiS., vedoucí sociální pracovnice pečovatelské služby

Dokument nabývá platnost dne 1.7.2025

Upraveno dne 1.7.2026

Obsah

Kde je pečovatelská služba poskytována	3
Provozní doba pečovatelské služby	3
Zahájení služby a seznámení s pečovatelkami	3
Individuální plán péče	3
Kontaktní osoby uživatele	4
Zásady chování, které vzájemně dodržujeme – jak pečovatelka, tak uživatel.....	4
Pečovatelská služba poskytuje následující pečovatelské úkony	5
Pečovatelka nesmí vykonávat.....	11
Další organizační informace	11
Zajištění vhodných podmínek v domácím prostředí pro výkon pečovatelské služby	11
Používání kamery v domácnosti uživatele	12
Předávání informací podstatných pro poskytování služby.....	12
Postup pečovatelky při mimořádných situacích:	13
Vyúčtování pečovatelské služby a platba.....	14
Dočasné přerušení služby ze strany uživatele	14
Dočasné přerušení poskytování služby ze strany poskytovatele.....	14
Ukončení služby ze strany uživatele	15
Výpověď smlouvy ze strany poskytovatele	15
Informace o zpracování osobních údajů.....	17
ŽÁDOST O UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	19

Podpisem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby se z Vás stává uživatel služby a zavázal jste se respektovat následující Pravidla poskytování pečovatelské služby.

Kde je pečovatelská služba poskytována

Pečovatelská služba je poskytována terénní formou ve Vaší domácnosti, s využitím Vašich pomůcek a vybavení.

Provozní doba pečovatelské služby

Provozní doba pečovatelské služby je v pracovních dnech v čase 6-15 hodin. V odpoledním čase je možné poskytnout službu pouze po individuální domluvě, v případě, že to umožní aktuální kapacita pečovatelské služby.

Ve státní svátky a o víkendech má pečovatelská služba provoz přerušen.

Zahájení služby a seznámení s pečovatelkami

Vedoucí sociální pracovnice, která Vás navštívila při sociálním šetření, v den zahájení poskytování pečovatelské služby přijde společně s pečovatelkou, kterou seznámí s Vámi a postupem, jakým bude služba poskytována. Ve výjimečných případech zahajuje službu koordinátorka služby bez přítomnosti vedoucí sociální pracovnice.

Postupně se seznámíte s dalšími pečovatelkami, a to vždy tak, že Vás navštíví společně s pečovatelkou, kterou již znáte, a seznámí se s obsahem poskytované péče u Vás doma.

Máme pro Vás připraven také list s fotkami pečovatelek a jejich jmény, který Vám v případě zájmu dáme k dispozici.

Individuální plán péče

Každému uživateli pečovatelské služby vytváříme „Individuální plán péče“, ve kterém je podrobně popsán obsah služby, podle Vašich potřeb. Obsahuje důležité informace pro pečovatelky, které zde mají popsáno, jak postupovat konkrétně ve Vašem případě a ve Vaší domácnosti, podle toho, jak jsme se společně dohodli. Individuální plán, a tedy i poskytovanou péči pravidelně přehodnocujeme, na základě toho, jak se Vaše potřeby proměňují. Individuální plán připravuje vedoucí sociální pracovnice ve spolupráci s klíčovou pracovnící, kterou je vždy jedna z pečovatelek, a která sleduje naplňování Vašich potřeb.

Kontaktní osoby uživatele

Během Jednání se zájemcem, určujete kontaktní osobu nebo více osob, které jsou oprávněny s pečovatelskou službou o jejím poskytování jednat. Komunikaci s rodinou nebo osobami blízkými obecně vítáme a poskytování služby koordinujeme i na základě informací od blízkých osob.

Uvedení kontaktní osoby je podstatné zejména při řešení Vašeho zhoršeného zdravotního stavu nebo jiných mimořádných situacích.

Během poskytování služby je možné kontaktní osoby změnit nebo doplnit.

Společně se domluvíme na tom, kdo bude informován o běžném provozu nebo změnách při poskytování služby, zda jen Vy nebo také kontaktní osoba.

Pokud chcete, aby jednání s pečovatelskou službou a zejména písemné řešení smlouvy a dodatků řešila za Vás kontaktní osoba, je možné předat této osobě písemně plnou moc k jednání a podepisování písemností týkající se poskytování pečovatelské služby. Tuto plnou moc Vám pomůžeme připravit.

Zásady chování, které vzájemně dodržujeme – jak pečovatelka, tak uživatel

1. Navzájem se k sobě chováme s úctou a respektem.
2. Vždy si navzájem vykáme, křestním jménem s vykáním se oslovujeme pouze po vzájemném souhlasu.
3. Respektujeme soukromí uživatele i soukromí a pracovní dobu pečovatelky.
4. Podporujeme nezávislost a samostatnost uživatele – pomáháme jen tolik, kolik je opravdu potřeba, podporujeme v tom, co zvládne sám.
5. Obě strany mohou odmítnout poskytnutí nebo přijmutí služby, pokud se v situaci necítí bezpečně – jak uživatel, tak pečovatelka. Jedná se zejména o situace, kdy jedna z osob je pod vlivem alkoholu, léků nebo jiných látek, které viditelně ovlivňují chování negativním způsobem, nebo je ve velmi nepříznivém psychickém stavu, který druhou stranu ohrožuje.

Pečovatelská služba poskytuje následující pečovatelské úkony

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

☐ **pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Podání stravy a nápoje osobám, které se nemohou najíst nebo napít samy. Pečovatelka dohlédne, zda jste jedl a pil. Podporuje Vás při jídle.

☐ **pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy**

V případě, že využíváte doplňky stravy nebo přípravky pro zvláštní výživu (např. nutriční sippingy – Nutridrik, laktobacily aj.) pomůžeme Vás s jejich nachystáním, případně podáním ústy.

☐ **pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky**

Dle Vašich schopností pomáháme s oblékáním, svlékáním, obouváním a zouváním.

Pomoc poskytujeme pouze do té míry, jaká je nutná a jakou požadujete. To znamená přidržování oděvu, zapínání a odepínání knoflíků, zipů, háčků, vázání tkaniček. Pokud na oblékání nebo obouvání používáte speciální pomůcku, pomůžeme Vám s manipulací s ní. Jedná se například o navlékače ponožek, lžici na boty apod.

☐ **pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny**

Jedná se o pomoc s použitím protéz, ortéz, kompresních punčoch a obdobných prostředků.

V případě, že požadujete oblékání a svlékání speciálních zdravotních pomůcek, je potřeba, aby s jejich používáním byla srozumitelně seznámena vedoucí sociální pracovnice a následně ostatní pečovatelky. Postup bude zpracován do „Individuálního plánu péče“.

☐ **pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti**

Do těchto úkonů řadíme pomoc s nasazením zubní protézy nebo naslouchadla. Pomoc Vám poskytujeme vždy v nezbytně nutné míře tak, aby byla podporována Vaše soběstačnost. Také Vám můžeme při použití inhalačních nástavců. Podpora se týká použití dle léčebného režimu nastaveného lékařem. Pečovatelka vychází z Vašich instrukcí, případně z instrukcí pečující osoby. Postup bude zaznamenán v „Individuální plánu péče“.

☐ **orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem**

V rámci tohoto úkonu pečovatelka sleduje a zaznamenává změny ve Vašem zdravotním stavu. Pečovatelka nevyhodnocuje Váš zdravotní stav, pouze zaznamená změnu a předem dohodnutým způsobem na ni upozorní. Nejdříve upozorní Vás, dále dle dohody upozorní Vaši kontaktní (pečující) osobu. Vždy postupuje dle naléhavosti situace.

Také Vám pečovatelka pomůže s měřením a zaznamenáním například tlaku, saturace. Přečte a zaznamená údaje na chytrých hodinkách apod. Pečovatelka pouze zaznamená údaj, při odchylce od normy Vás případně Vámi zvolenou osobu upozorní. Pečovatelka nevyvozuje zdravotní závěr, nenastavuje léčbu. Při změně stavu postupuje dle dohodnutého plánu. K měření pečovatelka využívá zařízení dostupné ve Vaší domácnosti.

☐ **pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Pomáháme Vám se orientovat, pobízíme Vás k soběstačnosti, podporujeme při chůzi po bytě s využitím pomůcek, které jste obdržel, například berle, chodítko, invalidní vozík.

Po domluvě jsme nápomocni při nacvičování nejčastěji používaných tras po bytě, jako je cesta do koupelny, na toaletu, do kuchyně, ke dveřím. Můžeme s Vámi také laicky cvičit po zaškolení rodinou k udržení nebo zvýšení Vaší kondice a nácviku úkonů jako je vstávání, chůze, zvedání věcí.

☐ **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy**

V případě, že máte sníženou pohyblivost a jste odkázán na invalidní vozík, pečovatelka Vám pomáhá s přesunem z lůžka na vozík a opačně. Respektuje při tom Váš zdravotní stav a kondici. Pomáhá Vám s nácvikem přesunu, tak aby zvýšila míru Vaší soběstačnosti.

Tento úkon také zahrnuje přesun v rámci lůžka např. posazení na lůžku, pomoc při přetáčení na lůžku. V případě, že je nutné použití pomůcek jako držák nebo zvedák, jste povinen Vy nebo Vaše rodina seznámit vedoucí sociální pracovníci a pečovatelky s jejich používáním a zabezpečením.

Pokud jste plně imobilní, úkon je poskytován pouze v případě, že je Vaše domácnost vybavena potřebnými pomůckami – zvedákem, popřípadě za pomoci rodinného příslušníka, tak aby byl úkon bezpečný pro všechny osoby.

b) pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

☐ **pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže**

Hygienu provádíme v domácnosti za použití Vašich vlastních pomůcek – mýdlo, žínka, šampon, čistící pěna, ručník apod. Pomoc při osobní hygieně je prováděna podle Vašich osobních zvyklostí a tak, aby byla v nejvyšší míře zachována Vaše intimita, bezpečnost a pohodlí.

Tento úkon kromě samostatné koupele zahrnuje také pomoc a podporu při vstupu a výstupu, manipulace se sprchou či sprchovým kohoutkem, napouštění a vypouštění vany. Měl byste mít zajištěny takové podmínky, aby Vám nehrozil pád. To znamená mít zajištěnu protiskluzovou podložku, sedačku na vanu, židličku ve sprchovém koutě, madla apod.

Pokud máte problémy s pohybem nebo nevyhovující koupelnu. Hygienu pečovatelka provede na lůžku nebo toaletní židli.

V rámci tohoto úkonu Vám pečovatelka pomůže také s ošetřením pokožky ochrannými krémy a mastmi.

Pečovatelka Vás podpoří při hygieně dutiny ústní, ranní hygieně, hygieně před jídlem.

☐ **pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

V rámci tohoto úkonu Vám pečovatelka umývá, vysouší a češe vlasy. K vysoušení používá Váš ručník nebo elektrický vysoušeč.

Pečovatelka stříhá pouze nehty na rukou. **Stříhání nehtů na nohou pečovatelka neprovádí. Je nutné ošetření rodinným příslušníkem nebo pedikérkou.**

☐ **pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru**

Pečovatelka Vám ošetří drobná poranění. Jedná se o běžnou uživatelskou pomoc. Použije obvazový materiál dostupný ve Vaší domácnosti. Pečovatelka neošetřuje chronické rány ani nevyhodnocuje odborně stav poranění. Pouze Vás nebo Vámi pověřenou osobu upozorní na případné změny. Vyhodnocení stavu a nastavení léčby je možné pouze zdravotníkem.

☐ **pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou**

V rámci tohoto úkonu Vám pečovatelka napomáhá na WC, toaletní židli, či s využitím jiné pomůcky pro ležící uživatele dle společně domluveného postupu. Tento úkon zahrnuje také očištění a potřebnou hygienu po použití WC, výměnu inkontinenčních pomůcek s ohledem na Vaše potřeby a pohyblivost. Pečovatelka také v případě potřeby ošetří pokožku například krémem.

☐ **pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře**

Pečovatelka Vám pomůže s vypuštěním sběrného sáčku, s jeho očištěním. Pomůže Vám jej odpojit a vyměnit. Pečovatelka vždy postupuje podle dohodnutého postupu, tak aby byla zachována Vaše soběstačnost. Pomáhá Vám vždy jen tak, jak je potřeba. Pečovatelka nezasahuje do zavedené cévky ani nevyhodnocuje stav systému. Při změně obvyklého stavu Vás nebo Vámi pověřenou osobu na tuto skutečnost upozorní.

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

☐ **pomoc při přípravě jídla a pití**

Cílem tohoto úkonu je nápomoc při této činnosti, např. v případě, že hůře vidíte na nápisy na surovinách, máte potíže s jemnou motorikou apod.

Pečovatelka dohlíží na Vaši bezpečnost při provádění této činnosti. Po skončení zkontroluje veškeré spotřebiče, zda jsou správně vypnuty.

☐ **příprava a podávání jídla**

Cílem tohoto úkonu je Vám jídlo nakrájet, ohřát, rozdělit na talíř, naservírovat. Je možné také připravit stravu k pozdější konzumaci, např. připravit večeři na talíř do mikrovlnky k pozdějšímu ohřátí, oloupat a naporcovat ovoce, zeleninu, nakrájet a připravit pečivo, podle Vašich zvyklostí a přání.

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

☐ **běžný úklid a údržba domácnosti**

Běžným úklidem se rozumí pravidelný **základní** úklid, např. mytí nádobí, vysávání, vytírání, úklid sociálního zařízení apod. Běžný úklid probíhá pouze v místnostech, které využíváte Vy, nikoliv celá rodina. Pečovatelka při úklidu v domácnosti respektuje Vaše zvyky. Uklízí podle Vašich požadavků s využitím Vašich úklidových pomůcek a prostředků. **V rámci běžného úklidu pečovatelka nesundává záclony a nemyjeme okna.**

☐ **údržba domácích spotřebičů**

Údržbou je myšlena například výměna sáčku ve vysavači, čištění sporáku, údržba a čištění chladničky a mrazničky, trouby apod. s využitím Vašich úklidových prostředků. **Nejedná se o odborné opravy či servis domácích spotřebičů.**

☐ **běžný nákup**

Pečovatelka přijede k Vám domů a vezme si již hotový nákupní seznam, popřípadě jej s Vámi sepíše. Finanční hotovost na nákup předáte pečovatelce, která výši hotovosti poznamená do docházkového listu nebo na Potvrzení o převzetí zálohy na nákup, kde

se uživatel podepíše a pečovatelka odchází na nákup do nejbližšího obchodu nebo dle požadavku uživatele.

Vždy Vám pečovatelka dodá účtenku z nákupu, aby bylo zřejmé, co a kolik peněz stálo a také aby sloužila jako podklad pro vrácení zůstatku nebo doplacení částky, která chyběla.

Za běžný nákup se považuje ten, který se vejde do dvou tašek a pečovatelka jej zvládne unést. Pokud potřebujete nakoupit objemné a těžké věci, můžeme Vám pomoci zajistit nákup s dopravou až domů, pokud je pro Vaši lokalitu dostupná.

Do doby provádění úkonů je započítáno převzetí soupisu, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta zpět, předání nákupu a jeho vyúčtování.

☐ **praní a žehlení**

Prádlo pereme ve Vaší pračce, popřípadě v ruce, k praní používáme Vaše prací prostředky dostupné v domácnosti. K žehlení musíte mít zajištěnu žehličku a žehlicí prkno.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Domlouváme se, jaké je místo určení – jedná se např. o návštěvu lékaře, úřadu, obchodu nebo jiné pochůzky.

V případě, že se jedná o doprovod k lékaři, zjišťujeme, zda máte dojednaný odvoz a dovoz sanitkou, senior taxi nebo zda budete chtít využít fakultativní služby „Doprava k zajištění zájmu uživatele“ služebním automobilem.

Pečovatelka Vám pomáhá nastoupit do auta, vystoupit z auta, pomáhá při chůzi, při svlékání a oblékání oděvu, pomáhá při přesedání z invalidního vozíku do auta a opačně.

Pečovatelka Vás doprovází tam i zpět.

V případě zájmu a souhlasu Vás doprovázíme až do ordinace lékaře, či do kanceláře na úřadě. Zde Vám pomáháme s vyřizováním a komunikací, sledujeme informace, rady a pokyny, které jsou lékařem, či úředníkem uživateli sdělovány.

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

☐ **pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

V případě potřeby pomáháme při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty s cílem podpořit prosazování Vašich práv a oprávněných zájmů, podporujeme Vaši autonomii a schopnost jednat.

☐ **pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Za vyřizování běžných záležitostí považujeme pomoc s výběrem a objednáním obědů, asistence při platbě obědů, vyřizováním na poště, vyřizování pochůzek, pomoc s objednáním komerčních služeb, např. kadeřnice, pedikérky, asistence při vybírání peněz z bankomatu. Podporu, stejně jako u všech ostatních úkonů, poskytujeme v rozsahu, o jakou si řeknete a nakolik máte zájem svěřit své běžné záležitosti další osobě – pečovateli. Pečovatelky důsledně dbají na důvěrnost všech Vašich osobních záležitostí.

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

☐ **dohled**

Snažíme se pro Vás zajistit bezpečí v domácím prostředí. Může se jednat o pravidelnou krátkou návštěvu, kdy se pečovatelka osobně přesvědčí, že jste v pořádku a nevidí známky zhoršeného zdravotního stavu nebo jiné nebezpečí. Může se také jednat o časový úsek několika hodin v případě, kdy delší návštěva snižuje ohrožení z pocitu osamělosti a méněcennosti, které přicházejí vzhledem k věku a zhoršenému zdravotnímu stavu. Poskytujeme také emocionální podporu. Tímto přispíváme k delšímu bezpečnému setrvání v domácím prostředí, před odchodem do pobytové služby, nebo pomáháme překlenout dobu, po kterou čekáte na místo v pobytové službě.

Úkon dohledu je spojen také s pomocí s pohybem, dbáme na prevenci pádu, opaření horkým nápojem nebo jídlem, rozbití nádobí apod.

Fakultativní služba

☐ **doprava k zajištění zájmu uživatele**

Doprava je úkon, který poskytujeme pro zajištění nákupu, pochůzek anebo pro převoz a doprovod na pochůzky, k lékaři nebo potřebnému vyřizování.

Doprava se provádí služebním autem. Částka za 1 km je účtována dle aktuálního ceníku. Pečovatelka po skončení přepravy zaznamená počet ujetých kilometrů do docházkového listu a do elektronické evidence úkonů u uživatele. Cesta bude vyúčtována v rámci běžného měsíčního vyúčtování.

Pečovatelka nesmí vykonávat

1. Odbornější práce, které vyžadují dodržování zvláštních bezpečnostních předpisů nebo které jsou v rozporu s pokyny bezpečnosti práce (např. práce s elektrickou vrtačkou pro zavěšení obrazu, práce na žebříku, stěhování nábytku).
2. Řízení osobního automobilu uživatele, včetně jiných motorových vozidel.
3. **Poskytování lékařských úkonů, ke kterým není odpovídající kvalifikace pracovníka v sociálních službách.**
4. Jakékoli služby ve Vaší domácnosti, pokud zde nejste osobně přítomen. Například nelze provádět úkon běžný úklid domácnosti, zatímco vy jdete nakoupit a odcházíte z bytu.

Další organizační informace

1. Provoz služby neumožňuje, aby k Vám docházela pouze jedna konkrétní pečovatelka (z důvodu čerpání dovolené, nemocenské, školení apod.). Proto se u Vás budou pečovatelky střídát dle aktuálních provozních možností pečovatelské služby.
2. Poskytnutí pečovatelské služby může být přítomen praktikant nebo pracovník pověřený kontrolou výkonu pečovatelské služby.
3. Poskytnutí služby **není možné nastavit na přesný čas.**

Zajištění vhodných podmínek v domácím prostředí pro výkon pečovatelské služby

Pro kvalitní poskytnutí pečovatelské služby potřebujeme ve Vaší domácnosti vytvořit vhodné podmínky.

1. Zajistěte vstup pečovatelky do domácnosti. Pokud z důvodu zhoršené pohyblivosti nejste schopen pečovatelce otevřít dveře poskytněte pečovatelské službě klíče v počtu dostatečném pro zajištění služby. Klíče uživatelů jsou uloženy v zázemí pečovatelské služby, jejich převzetí se potvrzuje formulářem, který je vyhotoven ve dvou provedeních. Vhodné je také označení zvonku jménem.
2. Žádáme, abyste si vždy zajistili domácí zvíře tak, aby neohrožovalo bezpečnost nebo majetek pečovatelek. Opakované nezajištění může vést k ukončení smlouvy.
3. Zajistěte vhodné a funkční kompenzační pomůcky – polohovací lůžko, sedačku na vanu, toaletní židli, protiskluzovou podložku, madla, zvedák – které jsou nezbytné k provedení požadovaného úkonu.
4. Zajistěte vhodné hygienické podmínky pro poskytnutí služby. V případě potřeby Vám pomůžeme zprostředkovat úklidovou firmu v blízkosti Vašeho bydliště. Také zajistěte dostatečné množství čistících prostředků nezbytných k provedení požadovaného úkonu.

Používání kamery v domácnosti uživatele

Vy i Vaši rodinní příslušníci jste povinni informovat vedoucí sociální pracovníci o používání kamery v jakékoli části domácnosti, kde se pohybuje pečovatelka při poskytování služby. Jste povinni také poskytnout vedoucí sociální pracovníci informaci, zda je záznam z kamery ukládán a za jakým účelem. Záznam z kamer nesmí být poskytnut 3. straně, nebo zveřejněn. Pečovatelky mají právo zakrýt kameru po dobu poskytování služby a nebýt při práci nahrávány. V případě, že během poskytování služby kameru domů pořídíte, máte povinnost nám tuto informaci bez odkladu sdělit. Porušení tohoto bodu bude považováno za hrubé porušení podmínek smlouvy a bude s Vámi ukončena spolupráce.

Předávání informací podstatných pro poskytování služby

Podpisem smlouvy jste se zavázal předávat nám informace, které jsou podstatné pro poskytování služby. Veškeré změny hlase vedoucí sociální pracovníci nebo přímo pečovatelkám. Jedná se zejména o tyto informace:

1. **Jednorázové zrušení služby** nebo jiný požadavek na změnu v čase nebo délce, například z důvodu návštěvy lékaře apod. Informaci sdělte vedoucí sociální pracovníci klidně ihned, kdy víte, že v tento termín službu nevyužijete, i kdyby to bylo dva měsíce předem, **nejpozději však ve čtvrtek předcházejícího týdne**, kdy tvoříme rozpis služeb u klientů na další týden.
2. **Změna zdravotního stavu** – jakékoli změny sdělte, prosím, pečovatelkám nebo volejte vedoucí sociální pracovníci, tak abychom věděli, co aktuálně potřebujete, na co si dát případně pozor.
3. **Akutní i chronické infekční onemocnění** – informujte prosím před započítáním služby, že jste nemocný i v případě běžného respiračního onemocnění, ať můžeme společně vyhodnotit, zda je pro pečovatelku bezpečné docházet do Vaší domácnosti. Ihned hlase zejména vážnější onemocnění typu žloutenka, SARS, MRSA, Covid, angína, mononukleóza, akutní průjmovitá onemocnění, výskyt svrabu apod.
4. **Plánované ukončení služby** – např. z důvodu stěhování, přijetí do pobytové služby apod. Pokud už víte datum, dejte nám ho prosím vědět v předstihu.
5. **Změny ve Vaší domácnosti** – například změna v uložení věcí, přestěhování do jiného pokoje, změna v čase dovozu a podávání jídla. Neprodleně hlase výskyt hmyzu (štěnice, švábi) a hlodavců v domácnosti. Upozorněte pečovatelky na poškozené elektrospotřebiče nebo elektroinstalaci v domácnosti.
6. **Změny ve Vašich potřebách** – ať je změna z jakéhokoli důvodu, co nejdříve nám ji prosím sdělte, ať jsou pečovatelky připravené a mohou na změny reagovat.

Postup pečovatelky při mimořádných situacích:

Neotevíráte dveře

1. Pečovatelka se ujistí, že je na místě ve správný čas a služba není odhlášena.
2. Opakovaně se snaží dozvonit nebo klepe na dveře, pokud je to možné, zkusí přes dveře zavolat.
3. Zavolá na Váš kontaktní telefon, pokud jej máte a využíváte.
4. Zavolá Vaši kontaktní osobě, pokud je uvedena – domluví se na dalším postupu, např. osoba blízká přijede co nejdříve otevřít dveře a zkontrolovat Vás.
5. Zavolá Policii a požádá o otevření dveří, tak aby bylo možné zjistit, zda jste v pořádku.

Pečovatelka v případě, že neotevíráte a neví, co se stalo, nemůže odejít, aniž by se ujistila, že jste v pořádku. V případě, že se nedovolá Vám ani osobě blízké, musí nechat otevřít dveře Policií ČR nebo hasiči. Náklady na opravu při poškození dveří hradíte Vy a není možné je vymáhat po pečovatelské službě.

Prosíme o včasné informování, pokud potřebujete službu odhlásit nebo změnit čas, ve kterém pečovatelka přichází.

Pečovatelka Vás najde ve zhoršeném zdravotním stavu

V případě, že se jedná o akutní stav (jste po pádu, v horečce, aj.):

1. Poskytne první pomoc.
2. Volá kontaktní osobu nebo rychlou záchrannou službu – v pořadí podle individuálního posouzení konkrétní situace.
3. Čeká na příjezd záchranné služby nebo kontaktní osoby.
4. Když jste zajištěn odpovědnou osobou, pečovatelka odchází. Pokud nedorazila kontaktní osoba, ale odjíždíte se záchrannou službou, pečovatelka před odchodem zkontroluje, že je byt v pořádku – vypnutá voda, plyn, zajištěná okna apod.

Pokud se jedná o zhoršený zdravotní stav, kdy není nutný okamžitý převoz k lékaři nebo přivolání záchranné služby:

1. Pečovatelka se Vás zeptá, jak svou situaci hodnotíte, jestli jste svůj zdravotní stav konzultoval s lékařem nebo alespoň osobou blízkou.
2. Ujistí se, že o zhoršeném zdravotním stavu je informována Vaše kontaktní osoba.
3. Pokud od Vás nelze s jistotou zjistit, zda jste informoval kontaktní osobu, zavolá jí pečovatelka, aby se ujistila, že o Vaši zdravotní situaci ví nebo jí informuje a dohodne se na dalším postupu.

Vyúčtování pečovatelské služby a platba

Pečovatelky každou návštěvu zaznamenají do elektronického systému pro evidenci poskytnutých služeb, kde zapisujeme délku služby a provedené úkony. Zároveň vedeme i listinný Docházkový list, který je u Vás doma. Ten slouží ke kontrole elektronických záznamů. V Docházkovém listě Vy i pečovatelka stvrzujete svým podpisem, že služba v dané dny a daném rozsahu proběhla.

Na začátku měsíce vystavujeme tzv. Vyúčtování pečovatelské služby, které obsahuje popis jednotlivých provedených úkonů a jejich délku za celý předchozí měsíc, výčet dnů, ve kterých byla služba poskytnuta a délka služby v daný den. Podkladem pro vyúčtování je elektronická evidence služeb a rozpis pečovatelské služby. Zapomenutý písemný záznam v Docházkovém listu bude také vyúčtován, i přesto, že není podepsán klientem, pokud opravdu proběhl.

Na základě Vyúčtování pak vystavujeme fakturu, která je zároveň daňovým dokladem a oba dokumenty Vám společně doručíme způsobem, který jsme si dohodli během Jednání se zájemcem – nejčastěji elektronicky na email, osobně v tištěné podobě do domácnosti.

Proti předloženému Vyúčtování můžete vznést námitky a to co nejdříve poté, co jej obdržíte, nejpozději však 14 kalendářních dnů od jeho obdržení. Námitkami se budeme podrobně zabývat okamžitě, anebo v co nejkratší lhůtě, využijeme postup obdobný jako při podání stížnosti na kvalitu služby.

Dočasné přerušení služby ze strany uživatele

Máte právo přerušit využívání služby a požadovat obnovení služby pomínou-li tyto důvody. Maximální délka přerušení využívání služby jsou **3 měsíce**, následně bude smlouva ukončena z důvodu nevyužívání služby.

Ve výjimečných případech lze dojednat přerušení služby na delší dobu, např. při dlouhodobější hospitalizaci a rekonvalescenci v pobytového zařízení. O obnovení služby je potřeba včas informovat vedoucí sociální pracovníci, **alespoň 2-3 týdny předem**. O přesném datu obnovení služby rozhoduje vedoucí sociální pracovníce podle aktuální obsazenosti služby. Vedoucí sociální pracovníce může odmítnout obnovení služby v případě, že o ní Vy nebo osoba blízká požádáte v příliš krátkém termínu a není pro obnovení volná kapacita.

Dočasné přerušení poskytování služby ze strany poskytovatele

Pečovatelská služba si vyhrazuje právo **PŘERUŠIT** poskytování služby na dobu nezbytně nutnou. Důvodem pro přerušení je obvykle:

1. **Společná akce pro všechny pečovatelky pracovního charakteru**, např. porada týmu, supervize nebo vzdělávání pečovatelek, všechny tyto aktivity zajišťují kvalitní průběh

služby a jsou podstatnou součástí naší pracovní doby. Plánované přerušení oznámíme všem uživatelům alespoň 30 dní předem, jedná se přibližně o 2-3 dny v roce. Vždy se snažíme společné aktivity plánovat tak, aby zasahovaly do péče o uživatele co nejméně.

2. **Personální krize z důvodu nemoci nebo jiných překážek v práci zaměstnanců služby.** V případě nedostatku personálu se vždy snažíme zajistit službu alespoň v omezeném rozsahu, tak aby byly zajištěny základní potřeby všech uživatelů. To znamená, že službu v některé dny zkrátíme nebo přijedeme v jiný, než obvyklý preferovaný čas.

Ukončení služby ze strany uživatele

Smlouvu můžete vypovědět bez udání důvodu, a to buď sdělit ústně vedoucí sociální pracovníci nebo písemně na určený formulář nebo volnou písemnou formou. Žádost o ukončení pečovatelské smlouvy naleznete na konci tohoto dokumentu.

Písemnou výpověď lze zaslat elektronicky (emailem) nebo poštou. Lze ji předat do rukou pečovatelky nebo vedoucí sociální pracovnice. Popřípadě doručit na správu CSS Ostrava na ulici Strmá 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory.

Výpověď smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě v článku 8. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

- a) jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a Pravidel poskytování pečovatelské služby,
- b) jestliže u uživatele došlo ke změnám jeho potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit,
- c) pokud došlo ke změně stavu a situace uživatele tak, že pečovatelskou službu nepotřebuje využívat,
- d) smlouva o poskytování služby zaniká úmrtím uživatele,
- e) při ukončení činnosti pečovatelské služby v bydlišti uživatele (nebo celkové).

Postup při hrubém porušení smlouvy nebo Pravidel poskytování pečovatelské služby:

1. Pečovatelka ohlásí fyzický nebo verbální útok Vámi na svou osobu vedoucí sociální pracovníci.
2. Vedoucí sociální pracovnice Vás co nejdříve, nejlépe v řádu několika dnů navštíví osobně a zjistí Vaše stanovisko k situaci, promluví s Vámi o incidentu, zjistí stanovisko kontaktní osoby.

3. Pokud se s Vámi dohodne na nápravě Vašeho chování, doručí Vám písemné vyrozumění o porušení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, článku 7.7 o respektování lidské důstojnosti a práv všech zúčastněných.
4. Pokud projevujete sklony k vědomému násilnému chování, ať už fyzickému nebo verbálnímu, které bagatelizujete a nejevíte pochopení pro prožívání druhé osoby – pečovatelky, ukončí vedoucí pracovnice smlouvu s výpovědní lhůtou 1 den.

Postup při nezaplacení úhrady za poskytnuté pečovatelské služby:

Pokud je faktura po splatnosti více, než 10 kalendářních dnů, upomene Vás nebo kontaktní osobu vedoucí sociální pracovnice nebo jiný pracovník správy organizace o nezaplacené faktuře ústně nebo emailem.

V případě, že nedojde k úhradě do 5 dnů, upomene se opakovaně nebo pošle písemné upozornění na povinnost hradit platby za poskytnuté služby a informuje o důsledcích neuhrazení platby.

Pokud není faktura uhrazená do 5 kalendářních dnů od doručení písemné upomínky, vedoucí sociální pracovnice vypovídá Smlouvu o poskytování pečovatelské služby s výpovědní lhůtou 1 den.

Lhůty pro ukončení smlouvy při porušení Pravidel poskytování pečovatelské služby:

Ukončení smlouvy s výpovědní lhůtou 1 den při hrubém porušení smlouvy nebo Pravidel poskytování pečovatelské služby, za které považujeme:

- a) fyzické i verbální napadení pečovatelky nebo vedoucí sociální pracovnice,
- b) nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby – při nezaplacení faktury v době splatnosti Vám doručíme upomínku do 14 dnů po splatnosti faktury. Pokud do 3 dnů od doručení upomínky platbu nezaplatíte, dojde k ukončení smlouvy.

Ukončení smlouvy s výpovědní lhůtou 7 dní je při opakovaném porušování smlouvy nebo pravidel, o kterém jste byl písemně vyrozuměn:

- a) opakované nerespektování práv pečovatelek (ponižující chování vůči pečovatelkám, nevhodné a nepříjemné poznámky),
- b) opakovaná nespolupráce při plánování služeb (zrušení služby v době kratší, než 3 pracovní dny bez závažného zdravotního důvodu nebo vážného rodinného důvodu, neoznámení zrušení služby),
- c) opakované nezajištění podmínek pro výkon služby (nezajištěný pes nebo jiné zvíře, který ohrožuje pečovatelky, nevhodné hygienické podmínky, nezajištění hygienických potřeb, úklidových prostředků, bez kterých pečovatelka nemá, jak provést nasmlouvané úkony).

Při porušení výše vyjmenovaných pravidel Vás na to upozorníme a snažíme se vzájemně domluvit tak, aby k dalšímu problematickému jednání nedocházelo. Pokud to bude potřeba, doručíme Vám upozornění písemně. V případě, že dojde k porušení pravidel i po písemném upozornění, ukončíme smlouvu s výpovědní dobou 7 dní.

Informace o zpracování osobních údajů

Pečovatelská služba pro své fungování a zajištění služby zpracovává Vaše osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Bez Vašich osobních údajů Vám nemůžeme poskytovat pečovatelskou službu. Veškeré údaje zpracováváme a uchováváme pouze v nezbytném rozsahu a po nezbytně nutnou dobu. Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které se v rámci výkonu své práce dozví, jak udává zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Lidická 217, 742 83 Klimkovice

Tel.: 739 424 175 pecovatelka@css-ostrava.cz

ŽÁDOST O UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Trvale bytem:	

Na základě platné smlouvy č. _____ mezi mnou a Pečovateľskou službou Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s. je mi poskytována pečovatelská služba.

Touto cestou žádám o její ukončení od _____ z důvodu (zakroužkujte):

- a) odchod do pobytové sociální služby (dům s pečovatelskou službou, domov pro seniory),
- b) bude o mě pečovat rodina,
- c) stěhuji se,
- d) nejsem s poskytovanou službou spokojen (můžete uvést konkrétně):

.....

- e) jiné (můžete uvést konkrétně):

.....

- f) nechci udávat důvod ukončení.

V _____ dne _____

 Uživatel pečovatelské služby

Převzal dne _____

 Poskytovatel pečovatelské služby