



***Pravidla pro poskytování Pečovatelské  
služby města Sezimovo Ústí***

**Město Sezimovo Ústí**

Pečovatelská služba

Dr. E. Beneše 21,

391 01 Sezimovo Ústí

tel. č.: 381 201 123, 777 794 874

# Obsah

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby .....	1
1 Doba poskytování pečovatelské služby .....	2
2 Klíčový pracovník .....	2
3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby.....	2
4 Zajištění bezpečného přístupu .....	2
5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu .....	2
6 Kontaktní osoby .....	2
7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby .....	2
8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb .....	2
9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů.....	3
9.1 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	3
9.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	3
9.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy .....	4
9.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	5
9.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	7
10 Rozsah zajišťování poskytovaných fakultativních úkonů .....	7
11 Platba za poskytnuté úkony.....	7
12 Podávání stížností .....	8
13 Závěrečná ustanovení.....	9
14 Platnost a účinnost .....	9

## **Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby**

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Pravidla“) podrobněji popisují poskytování pečovatelské služby ve vztahu k Uživatelům a Uživatelům jsou spolu s Ceníkem v písemné podobě předávány při podpisu Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Smlouva“).

Poskytování pečovatelské služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vše ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelem pečovatelské služby je Město Sezimovo Ústí, Dr. E. Beneše 21, 391 01 Sezimovo Ústí, IČO: 00252859 (dále jen „Poskytovatel“). Služba je registrována v Registru Poskytovatelů sociálních služeb pod číslem 4402378.

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno dnem nabytí účinnosti Smlouvy, tj. po podpisu Smlouvy oběma stranami. Smlouvu se zájemcem o službu sepíše sociální pracovník Městského úřadu Sezimovo Ústí (dále jen „sociální pracovník“) při místním šetření v domácnosti zájemce, nedohodnou-li se strany jinak. Šetření probíhá za účelem zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby.

**Věk Uživatelů v cílové skupině není omezen. Do cílové skupiny pečovatelské služby patří:**

**a) Osoby se sníženou soběstačností z důvodu:**

- věku
- chronického onemocnění
- zdravotního postižení (tělesného, sluchového, zrakového apod.)

**b) rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.**

Pečovatelská služba **není určena:**

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny (tzn., nepotřebují pečovatelskou službu, ale mohou využívat služby běžně dostupné na území města i mimo něj);
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení.

## **1 Doba poskytování pečovatelské služby**

Služba v terénu je poskytována v pracovní dny v domácnostech Uživatelů a v hygienickém centru v Domě s pečovatelskou službou, K Hájence 1500, 391 01 Sezimovo Ústí (dále jen „DPS“). Časy poskytování úkonů pečovatelské služby vychází z individuálních potřeb Uživatele a zároveň z možností Poskytovatele. Čas poskytování pečovatelské služby:

Po – Čt	6,45 – 15,30 hod.
Pá	6,45 – 13,30 hod.

## **2 Klíčový pracovník**

Každému Uživateli je přidělen klíčový pracovník, který Uživatele vede, je jeho důvěrníkem, odpovídá za vedení Uživatelovy dokumentace a ve spolupráci se sociálním pracovníkem zpracovává individuální plán Uživatele.

## **3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby**

Dle úkonů sjednaných při sepsání Smlouvy, zpracuje klíčový pracovník spolu se sociálním pracovníkem s Uživatelem individuální plán průběhu péče. Formou rozhovoru sociální pracovník zjistí Uživatelova přání a požadavky a dohodne čas, kdy budou jednotlivé úkony pečovatelské služby poskytovány, s ohledem na přání Uživatele a časové možnosti pečovatelské služby.

Individuální plán obsahuje cíl nebo cíle, kterých chce Uživatel s pomocí pečovatelské služby dosáhnout. Plán je pravidelně kontrolován a hodnocen. Po dosažení cíle je stanoven cíl nový.

## **4 Zajištění bezpečného přístupu**

Uživatel je povinen zajistit pracovníkovi pečovatelské služby bezpečný přístup do domu/bytu. Pohybuje-li se v prostoru přístupu k domu nebo v bytě domácí zvíře, je Uživatel povinen zvíře na přání pracovníka pečovatelské služby zajistit. V opačném případě má pracovník pečovatelské služby, s ohledem na svou bezpečnost, právo provedení péče odmítnout. Při opakování problémů se zajištěním bezpečného přístupu, může být Smlouva vypovězena.

## 5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu

Špatně se pohybující Uživatel má možnost zapůjčit pracovníkům pečovatelské služby klíč od vchodu, domu nebo bytu. Klíče jsou pracovníkům pečovatelské služby svěřeny proti podepsání Potvrzení. Pracovník pečovatelské služby s klíči nakládá s největší opatrností a dbá na zajištění bezpečnosti tak, aby nedošlo ke ztrátě nebo odcizení klíčů. Po ukončení poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny Uživateli nebo kontaktní osobě, opět proti podpisu.

## 6 Kontaktní osoby

Při sepisování žádosti o zavedení pečovatelské služby zájemce o službu uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je pracovník pečovatelské služby oprávněn sdělovat informace o průběhu poskytované služby. Na kontaktní osobu se pracovník pečovatelské služby, popř. sociální pracovník, obrací také v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu Uživatele, nelze-li s Uživatelem vyrovnat jeho pohledávky a závazky nebo nastane-li mimořádná nebo krizová situace.

## 7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby

Požadované úkony pečovatelské služby jsou s Uživatelem sepsány při uzavírání Smlouvy. Chce-li Uživatel pečovatelské služby zavést nový úkon pečovatelské služby nebo zrušit či změnit stávající úkon, sdělí toto pracovníkovi pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníkovi, který připraví dodatek k uzavřené smlouvě.

## 8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb

Uživatel, který požaduje změnu poskytované služby, je povinen oznámit pečovatelské službě tuto skutečnost, nejpozději do 10,00 hodin 1 pracovní den před dnem, ve kterém o poskytnutí/odhlášení/objednání služby žádá. V případě volné kapacity bude Uživateli vyhověno. V opačném případě není pečovatelská služba povinna požadovanou službu poskytnout.

Uživatel nebo jeho rodinný příslušník je povinen nahlásit pracovníkovi pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníkovi ukončení nebo přerušování poskytované pečovatelské služby, například z důvodu hospitalizace, a **vrátit** pečovatelské službě **zapůjčené jídlonosiče**.

## **9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů**

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby jsou účtovány podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Při neodhlášení objednaných (domluvených) služeb v termínu dle Smlouvy a bodu 8 těchto Pravidel, budou Uživateli účtovány náklady ve výši 50 % připadající na daný úkon, který nebyl vinou Uživatele poskytnut.

**Pečovatelská služba je poskytována pouze a výhradně osobám, se kterými je uzavřena Smlouva. Nesmí být tedy poskytována rodinným příslušníkům či jiným osobám.**

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

#### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

- přendání jídla na talíř, ohřívání jídla, krájení na sousta, nalití nápojů, podání jídla Uživateli,
- úklid stolu a nádobí po jídle.

#### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

- příprava oblečení a jeho úklid, pomoc při běžném oblékání a svlékání, pomoc s protetickými pomůckami (ortézy, protézy, korzet, břišní pás apod.).

#### **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

- vedení Uživatele při chůzi po bytě, podpora při chůzi o berlích, holi, s chodítkem, při pohybu na vozíku.

#### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

- přistavení vozíku, podpora a pomoc v průběhu přesunu, pomoc s ulehnutím a přikrytím, uklizení vozíku.

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

#### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- pomoc se svlékáním, napuštění vany, pomoc se vstupem a výstupem z vany nebo sprchového koutu, podpora Uživatele dle přání při celkovém mytí,
- osušení,
- výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami,
- ošetření pokožky,
- pomoc s oblékáním,

- v případě potřeby omytí na lůžku.

#### **Pomoc při základní péči o nehty a vlasy**

- mytí, sušení, česání a foukání vlasů,
- stříhání nehtů na ruku a nohu, zabroušení pilníkem,
- úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru,
- úkon může pracovník pečovatelské služby odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu školeného pracovníka nebo lékařské ošetření.

#### **Pomoc při použití WC**

- pomoc a podpora při svlékání a oblékání, přesunu na WC nebo toaletní židli, otření a omytí, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot.

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

#### **Zajištění stravy**

- snídaně je připravována pracovníky pečovatelské služby,
- oběd je zajišťován externí firmou,
- podrobné informace jsou uvedeny v kapitole 9.3.1 „Stravování, objednání a odhlášení stravy“.

#### **Dovoz nebo donáška jídla**

- dovezení stravy a donáška do domácnosti Uživatele.

#### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

- dohled nad Uživatelem, který si sám připravuje jídlo a pití, aby nedošlo k případnému poranění, jedná se o pomoc při přípravě jídla z vlastních surovin Uživatele.

#### **Příprava a podání jídla a pití**

- pracovník pečovatelské služby vaří a chystá jídlo a nápoje ze surovin Uživatele v jeho domácnosti,
- jídlo a nápoje servíruje, případně podává Uživateli.

#### **9.3.1 Stravování, objednání a odhlášení stravy**

Snídaně je Uživatelům poskytována ve všední dny v době od 6,45 – 8,00 hod. Obědy jsou Uživatelům poskytovány rovněž ve všední dny, a to v době mezi 10,00 – 13,00 hodin, v nerezových třídílných nebo čtyřdílných jídonosičích, které jsou majetkem města Sezimovo Ústí. Doba dovozu oběda je dána lokalitou bydliště Uživatele a aktuální dopravní situací. Tyto

jídlonosiče jsou označeny jménem Uživatele. Uživatel přebírá oběd **osobně** a zároveň odevzdá pracovníkovi pečovatelské služby prázdné jídlonosiče na další den. Pokud Uživatel není schopen sám jídlonosiče umýt, budou umyty bezplatně v rámci základního úkonu pečovatelské služby. Nemůže-li Uživatel ve výjimečných případech přebrat oběd osobně, může o převzetí oběda požádat jinou osobu. Tuto skutečnost je povinen nahlásit pečovatelské službě předem.

Je zakázáno používat jídlonosiče k ohřevu jídla na plynovém či elektrickém vařiči a v mikrovlnné troubě, či jídlonosič jinak poškozovat. **V případě ztráty nebo poškození** jídlonosiče bude Uživateli účtována částka ve výši 289 Kč, která představuje průměrnou cenu používaných jídlonosičů.

Obědy jsou rozváženy Uživatelům užitkovými vozy pečovatelské služby. V užitkových vozech jsou jídlonosiče uloženy v polystyrénových termoboxech, které jsou stejně jako vnitřní prostor automobilů, pravidelně čištěny.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externí firmou. Každý pátek je Uživateli předložen jídelníček s nabídkou jídel na následující týden. Uživatel do středy předá na podepsaném lístečku vybranou stravu na celý následující týden pracovníkovi pečovatelské služby. Předložený jídelníček Uživateli zůstává pro jeho potřebu.

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

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Běžný úklid zahrnuje:

- vytírání, vysávání, utírání prachu,
- úklid WC a koupelny,
- běžný úklid kuchyňské linky, mytí nádobí, údržba domácích spotřebičů,
- přestlání lůžka,
- vynesení odpadkového koše,
- vybrání dopisní schránky na přání Uživatele.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Velký úklid zahrnuje:

- převlečení ložního prádla,



- mytí celé kuchyňské linky,
- mytí velmi znečištěných prostor
- mytí oken – při dodržení základních bezpečnostních podmínek; shledá-li pracovník pečovatelské služby nevyhovující a nebezpečné podmínky pro tento úkon, může jej odmítnout;
- pomoc při zprostředkování úklidové služby.

### **Donáška vody**

- donáška vody z nejbližšího vodovodního zdroje v čistých nádobách Uživatele o obsahu maximálně 10 l,
- donášeno je pouze nezbytné množství.

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

- zahrnuje donášku a přípravu topiva, vyčištění kamen, vynesení popela.

### **Běžné nákupy**

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 10,00 hodin. Pracovníkovi pečovatelské služby musí být předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost.

Běžný denní nákup může obsahovat potraviny a drogerii v nezbytném a nepřiměřeně velkém množství. Po donesení nákupu je předána účtenka, nákup je vyúčtován a je vrácena hotovost, popř. nedoplatek vyrovnán Uživatelem.

### **Velký nákup**

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 10,00 hodin, musí být pracovníkovi pečovatelské služby předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost. Jedná se o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (např. drobných elektrospotřebičů apod.).

### **Pochůzky**

Vyřizování administrativních záležitostí, např.:

- zaplacení složenek na poště,
- vyzvednutí receptu u lékaře,
- vyzvednutí léků z lékárny.

Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti v bankomatu bez přítomnosti Uživatele.

### **Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popř. jeho drobné úpravy**

Prádlo je dováženo k vyprání do DPS. Prádlo musí být zabaleno v přepravním obalu, aby nedošlo k poškození nebo vysypání prádla.

V rámci praní a žehlení prádla jsou na vyžádání poskytovány i drobné opravy prádla – přišití knoflíku, poutka apod.

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

### **Doprovod osob k lékaři, do školy, školských zařízení, zaměstnání, na instituce poskytující veřejné služby a zpět**

Doprovod je poskytován pouze na území města Sezimovo Ústí. Doprovod může být poskytnut s použitím vozidla pečovatelské služby.

## **10 Rozsah zajišťování poskytovaných fakultativních úkonů**

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze těm Uživatelům, kteří pravidelně, minimálně 1x týdně využívají základní činnosti pečovatelské služby.

Pokud by došlo k mimořádné situaci (např. v důsledku snížení počtu pečovatelek), budou přednostně zajišťovány základní činnosti.

Výše úhrady za fakultativní činnosti se stanovuje ve výši skutečných nákladů.

### **Dohled nad dospělým Uživatelé**

Návštěva pečovatelky v době nepřítomnosti pečující osoby, kontrola Uživatele, zda je v pořádku, zda nemůže dojít k ohrožení života a zdraví Uživatele (nevypnutý sporák apod.).

### **Doprovod na procházku**

Pomoc Uživateli při vycházení z domu/bytu, podpora při chůzi.

### **Telefonování na žádost Uživatele**

Telefonní hovor z telefonu pečovatelské služby za účelem objednání Uživatele k lékaři, na vyšetření, objednání léků v lékárně apod.

## **11 Platba za poskytnuté úkony**

Úhrada za všechny provedené úkony pečovatelské služby včetně poskytnuté stravy za uplynulý měsíc se provádí zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do sedmého dne po dni, kdy Poskytovatel předložil Uživateli písemné měsíční vyúčtování čerpaných úkonů. Vyúčtování je předkládáno pracovníkem pečovatelské služby osobně při poskytování sjednaných úkonů. Případné nedoplatky jsou vyúčtovávány a vybírány mezi 15. a 20. dnem v následujícím měsíci. Po zaplacení úkonů a stravy je Uživateli vystaven doklad o zaplacení.

Úhrada je zpravidla prováděna v hotovosti, popř. po předchozí domluvě bezhotovostním převodem na účet města.

## 12 Podávání stížností

Stížnost na nedostatky ve výkonu činnosti pečovatelské služby a dovolání se jejich odstranění (nápravy) mohou podat Uživatelé pečovatelské služby, jim blízké osoby, pracovníci i širší veřejnost, a to i **anonymně**. Uživatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit zástupce, kterému důvěřuje a který za něj stížnost vyřídí.

### Stížnost lze podat:

- vedoucímu odboru správního a sociálního;
- zřizovateli služby zastoupenému starostou města;
- tajemníkovi Městského úřadu Sezimovo Ústí;
- Krajskému úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Veřejnému ochránci práv;
- Českému helsinskému výboru;
- na krizové lince Senior 800 157 157.

### Vyřizování stížností:

Sekretariát starosty potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti písemně obyčejnou poštou do pěti pracovních dní od data jejího vzniku, přičemž stěžovatele informuje o dalším postupu při vyřizování stížnosti.

**Lhůta** pro vyřízení stížnosti činí 30 dní. O jejím případném prodloužení rozhodne tajemník úřadu na základě předložených objektivních důvodů.

**Způsob** vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

**Odpověď** na stížnost se zasílá v jednom vyhotovení stěžovateli (není-li anonymní) a v jednom vyhotovení na vědomí sekretariátu starosty (pokud není stížnost vyřízena usnesením orgánů města).

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Stížnosti, oznámení a podněty osob, které upozorňují na nedostatky, vedou pracovníky k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým pečovatelskou službu poskytují, není třeba zlepšit či zcela změnit.

Proto jsou stížnosti a podněty chápány jako nástroj ke zkvalitnění činnosti pečovatelské služby.

## **13 Závěrečná ustanovení**

Sociální pracovník je oprávněn kontrolovat průběh poskytování služeb a provádět místní šetření v domácnostech Uživatelů.

Pečovatelská služba nenahrazuje Uživateli běžně dostupné služby a činnosti, které Uživatel zvládne učinit sám. Cílem pečovatelské služby je podpora Uživatele v samostatnosti.

Pracovníci pečovatelské služby a sociální pracovník jsou vázáni mlčenlivostí o osobních údajích, zdravotním a sociálním stavu Uživatelů; s každým Uživatelem jsou povinni jednat bez předsudků, jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem.

Úkony, u kterých to situace vyžaduje, provádí pracovník pečovatelské služby v ochranných rukavicích. Vybavení a prostředí Uživatele, které potřebuje pracovník k provedení úkonu, musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.

## **14 Platnost a účinnost**

Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2022.

Tato Pravidla ruší pravidla ze dne 1. 4. 2020.

Uživatel je s těmito Pravidly seznámen a zavazuje se je dodržovat.