



Příloha č. 2

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

pečovatelská služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání. Vnitřní pravidla jsou závazná, a to jak pro občany využívající terénní pečovatelskou službu, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelské služby. Pečovatelská služba zajišťuje takovou pomoc a podporu uživatelům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami nebo kterou jim není schopna zajistit rodina.

Obsah

1	Postup při vyjednání služby	2
2	Základní sociální poradenství	2
3	Realizace služby	2
4	Popis základních úkonů	2
4.1	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	2
4.2	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	3
4.3	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	3
4.4	Pomoc při zajištění chodu domácnosti	4
4.5	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	6
4.6	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	7
4.7	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	7
5	Vykazování poskytnuté péče	8
6	Platba za poskytnutou péči	8
7	Práva uživatele	8
8	Povinnosti uživatele	9
9	Dokumentace o poskytování pečovatelské služby	9
10	Individuální plánování průběhu pečovatelské služby	9
11	Předávání klíčů od bytu či domu uživatele	10
12	Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě	10
13	Zvyšování kvality pečovatelské služby	12
14	Podání stížností	12
15	Ukončení poskytování služby	13
16	Závěrečná ustanovení	13



Postup při vyjednání služby

Zájemce o pečovatelskou službu se telefonicky, ústně nebo písemně spojí s pečovatelskou službou, kde obdrží kontakt na sociálního pracovníka a domluví si osobní setkání ve své domácnosti, kde je domluven rozsah poskytovaných služeb, stejně jako podmínky úhrady za tyto služby. Na základě záznamu z Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu bude sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby. Vychází se vždy z konkrétních individuálních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

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. Rovněž v činnostech, poskytující podporu pečujícím osobám a činnostech, které spočívají v náviku dovedností pečujících osob, pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovník na adrese Martinovská 940/26, 250 01 nebo na adrese 17. listopadu 1404 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, a to buď rozhovorem po telefonu, nebo osobně v kanceláři sociálního pracovníka (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle 734 261 848, 775 412 418). Vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovník uživatele v jeho domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

Realizace služby

Služby terénní formy sjednané podle smlouvy se poskytují na území města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav a spádových obcí, popřípadě na území Středočeského kraje, a to v domácnostech uživatelů. Ambulantní forma poskytování služby se poskytuje v DPS, 17. listopadu 1404, 250 01 Stará Boleslav:

1. Osobní hygiena – se poskytuje ve středisku osobní hygieny
2. Praní a žehlení prádla – v prádelně Sociálních služeb.

Sídlo Sociálních služeb města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav – pečovatelské služby je v DPS, Martinovská 940/26, 250 01 Brandýs nad Labem. Pečovatelská služba je poskytována od 7,00 - 22,00 hodin denně, dle individuálních potřeb uživatelů. Terénní služba se poskytuje v domácnosti uživatele, nebo jiném domácím prostředí, kde uživatel žije.

Popis základních úkonů

4.1 Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití Nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání klienta.
2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz.



3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru Doprovod uživatele po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře).

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík U částečně mobilního uživatele: Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. U plně imobilního uživatele: Úkon je 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, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

1.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

a) **Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby nebo ve středisku osobní hygieny** Koupel/sprchování v domácnosti osoby Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování uživatele za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka). Jsou použity uživateli vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny a nůžky na nehty. Po ukončení hygienického úkonu se pracovnice s uživatelem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu. Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu uživateli při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení uživatele, vypuštění vany.

Koupel/sprchování ve středisku osobní hygieny Úkon nutno předem domluvit. Uživatel si s sebou přináší vlastní mýdlo, žínku, šampon, ručník, čisté prádlo. Ručník lze zapůjčit. Pečovatelka pomáhá uživateli se svlékáním podle jeho schopností a potřeb. Při sprchování se uživatel usadí na stoličku, při použití vany může být využito hydraulického zvedáku. Teplota vody je cca 30 °C, vždy podle požadavku uživatele. Omytí těla, zejména intimních partií, provádí uživatel sám. Pokud toho není schopen, pomáhá pečovatelka. Po dobu provádění hygienického úkonu může být přítomna i další pečovatelka, aby byla nápomocna při manipulaci s uživatelem. Středisko pečovatelská služba zaměstnává v přímé péči pouze ženy. Klientům mužům, kteří nesouhlasí s přítomností osoby druhého pohlaví při úkonech osobní hygieny, nemůže být služba poskytnuta. Po ukončení koupele je koupelna uklizena a vydezinfikována. Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu klientovi při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, vypuštění vany, úklid, dezinfekci koupelny.

b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učesání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta Pečovatelka může odmítnout použít uživatelův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře).

c) Pomoc při použití WC

Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pečovatelka v ochranných rukavicích.

1.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a) **Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování**



Obědy se rozvázejí uživatelům, v jednorázových zatavených boxech. Strava je zajišťovaná z dostupných zdrojů, například z vývařovny vozim.cz., nebo od dodavatele určeného uživatelem. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště uživatele a aktuální dopravní situaci. Uživatel je při sjednávání služby seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích (např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod.). Z důvodu překážky v jízdě – nehoda, dopravní kolaps, může dojít k pozdějšímu dovozu obědů

Odhlášení a přihlášení obědů

Uživatel může odhlásit a přihlásit oběd nejpozději jeden pracovní den předem od 7,00 do 12,00 hodin telefonicky, osobně v kanceláři PS nebo u pečovatelky. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd a službu.

Možnost výběru stravy

Uživatel má ve všední dny možnost výběru ze čtyř jídel a jedné diety, od vývařovny Vozim.cz, nebo z možností uživatelem určeného dodavatele. Jídla jsou například v Jídelním lístku označena písmeny A,B,C,D a dieta nebo 1,2,3, atd. V případě výběru od Vozim.cz, obdrží uživatel ve středu jídelní lístek na další týden, na jehož základě si vždy týden dopředu zvolí požadovaný oběd a označí ho. Jídelní lístek odevzdá nejpozději ve čtvrtek předešlého týdne na týden následující. Počet a druh jídel se hlásí v pátek, před odběrovým týdnem. Pokud není ze zdravotních důvodů možné, aby si uživatel sám zajistil výběr, pečovatelka mu s výběrem pomůže a zakroužkuje v jídelním lístku vybrané jídlo. Jídelní lístek je nadepsán příjmením uživatele a jménem, kdo jídelní lístek vyplnil.

Individuální potřeby na stravu, jako je například namletí, nakrájení, se poskytují v domácnosti uživatele, v rámci úkonu podpora při podání jídla a pití.

Cena za oběd a dovoz oběda

Cena za dovoz obědů viz. aktuální ceník.

b) Dovož nebo donáška jídla

Pečovatelka doveze nebo donese oběd uživateli do jeho domácnosti.

- c) Pomoc při přípravě jídla a pití** Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládne.

d) Příprava a podání jídla a pití

Pečovatelka sama chystá (vaří) jídlo ze surovin uživatele v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Servíruje jídlo uživateli, případně jej krmí. **Jedná se o vaření nebo dovařování polotovarů, ne o ohřev.**

1.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) Běžný úklid a údržba domácnosti

Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá. Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí



umyvadel a nad sporákem, zalévání květin. V rámci běžného úklidu nemanipulujeme s nábytkem. Běžný úklid domácnosti odpovídá běžnému standardnímu úklidu domácnosti uživatele.

b) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

Pečovatelky provádí pouze velký úklid sezónního charakteru, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, úklid společných prostor. V případě úklidu mytí oken, úklid po malířských a stavebních pracích jsou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby.

c) Donáška vody

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Uživateli je doneseno jen nezbytné množství vody pro poskytnutí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

d) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržby topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu uživatele, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pečovatelka důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“.

e) Běžné nákupy a pochůzky

Běžný nákup, za běžný nákup je považován takový, kdy součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 10 kg a časový limit 60 minut, v nejbližším obchodě v uživatelově bydlišti. Za běžný nákup je považován i nákup hotového, uvařeného jídla v obchodě a v rámci běžného nákupu donesen uživateli. Zajištění nákupů:

- a) Způsob zajišťování nákupů a pochůzek je stanoven v individuálním plánu uživatele.
- b) Nákupy a pochůzky zajišťuje pečovatelka
- c) Nákupy a pochůzky si zajišťuje klient za doprovodu pečovatelky
- d) Kombinace obou způsobů podle přání uživatele.

Soupis nakupovaných věcí předává uživatel:

- a) v rámci předchozí návštěvy
- b) telefonicky
- c) pečovatelka k uživateli pro soupis dojde zvlášť, případně s ním sestaví seznam
- e) jiné řešení

Pokud uživatel požaduje po pečovatelce nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Je vhodné vyjasnit si s uživatelem jednotlivé položky sepsané na seznamu a případně v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny.



Pečovatelka po provedeném úkonu předloží uživateli účetní doklad a vyúčtuje peníze, které si nechá uživatelem zkontrolovat a odsouhlasit. **Pečovatelky nejsou oprávněni disponovat s platební kartou uživatele.** Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti uživatele.

Vyžaduje-li uživatel nákup z jiného než uvedeného obchodu (nejbližšího, dohodnutého při sociálním šetření), úkon nákupu je započten v rozsahu skutečné doby, která byla nutná k provedení služby a může vzhledem ke vzdálenosti, přesáhnout 60 minut.

Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k uživateli, předání nákupu a vyúčtování.

Pochůzky

Vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování uživatelových záležitostí na úřadech.

Do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta k uživateli, pokud se k němu vrací. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více uživatelů je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

f) Velký nákup

Jedná se například o nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Nákup nad rozsah běžného nákupu

g) Praní a žehlení ložního prádla

Prádlo je práno v pračce poskytovatele v prádelně poskytovatele, je uveden jako ambulantní úkon. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání do koše, tašky nebo jinam dle přání uživatele.

h) Praní a žehlení osobního prádla

Prádlo je práno v pračce poskytovatele v prádelně poskytovatele, je uveden jako ambulantní úkon. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání do koše, tašky nebo jinam dle přání uživatele.

1.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a) Doprovod dětí

Doprovázení do školy, školských zařízení, k lékaři a zpět. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.

b) Doprovod dospělých

Doprovázení k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.



1.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Služba poskytuje pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy.
- Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.
- Cílem této pomoci je posílení samostatnosti uživatelů a jejich schopnost hájit své zájmy.
- Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Služba poskytuje klientům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života.

- Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě.
- Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

1.7 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability.

- Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele 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, vypustí močový sáček. Není oprávněním pracovníka provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.



- Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které uživateli pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.

- Dohled je možno realizovat i mimo bydliště uživatele jako součást doprovodu uživatele na procházku.

- Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí uživatele a podporu jeho samostatnosti

Vykazování poskytnuté péče

Pečovatelka po celý kalendářní měsíc zaznamenává poskytované úkony na formulář „Záznam o průběhu služby“. Tento dokument slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování poskytovaných služeb a současně jako přehled skutečně provedených úkonů v domácnosti uživatele. Podpisem tohoto záznamu uživatel potvrzuje pravdivost vykázaného času a poskytnutí úkonů péče a to v náležité kvalitě.

Platba za poskytnutou péči

Platba za poskytnutou péči je detailně popsána ve smlouvě, kterou má mezi sebou sepsanou uživatel s poskytovatelem, čl. IV., odst. 1,2,3,4,5,6. Platba za službu se řídí vždy záznamem o průběhu služby, ve kterém uživatel svým podpisem stvrzuje jeho pravdivost. Platba se vypočítává 1x měsíčně, vždy v měsíci následujícím po odebrání služeb. Vyúčtování obdrží uživatel do 15. dne v následujícím měsíci, po měsíci, ve kterém byla poskytnutá péče. Vyúčtování služeb se provádí v systému PC James Editino, Zajíc.

Práva uživatele

1) Uživatel má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných v jeho dokumentaci. Uživatel má právo nahlédnout v přítomnosti pověřeného pracovníka do dokumentace, která je o něm vedena, v souvislosti s poskytováním služby, tj. sociální dokumentace, individuální plán uživatele.

2) Uživatel má právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií z uvedené dokumentace.

3) Uživatel má právo určit osoby, které mohou nahlížet do této dokumentace.

4) Uživatel má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí. Pečovatelky nenavštěvují žádné prostory, místnosti, skříně atd., kam nebyly pozvány uživatelem.

5) Uživatel má právo svobodné volby a rozhodování o tom, zda přijme nebo nepřijme nabízené služby. Navrhnout takový způsob péče, jaký mu nejlépe vyhovuje, má právo volby. Být seznámen se službami a jejich cenami. Může navrhnout změny v pečování dle svého zdravotního stavu a sociální situace.



Povinnosti uživatele

Uživatel pečovatelské služby (popř. jeho opatrovník) je povinen zajistit při výkonu pečovatelské služby ze strany poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména:

- 1) Včas oznamovat požadavky** na pečovatelskou službu. Uživatel včas telefonicky nebo osobně informuje o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby. Pokud se jedná o jednorázovou změnu, domlouvá se uživatel přímo s pečovatelkou.
- 2) Zabezpečit přístup** – Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře).
- 3) Odhlášovat objednané úkony** pečovatelské služby nejméně 1 den předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, jak je ve smlouvě uvedeno, bude uživateli pečovatelské služby účtován. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice uživatele nebo hospitalizace.
- 4) Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit** (možno i prostřednictvím pečovatelky) čisticí, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů potřeba.
- 5) V případě, že uživatel onemocní akutní infekční chorobou** je povinen tuto skutečnost oznámit pečovatelce a pečovatelská služba je oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů (jedná se zejména o osobní hygienu, osobní hygienu v SOH atd.).
- 6) Pro případ, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase**, bude PS postupovat dle odstavce Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáváno klíčovou pracovnící v dokumentaci uživatele.
- 7) Uživatel je srozuměn s možnou výměnou pečovatelky** v rámci organizačních změn ze strany poskytovatele a akceptuje zastupitelnost pečovatelek. Zároveň má možnost žádat o změnu pečovatelky z vážných důvodů, které sdělí sociálnímu pracovníkovi organizace.

Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o uživatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených v osobních složkách uživatele. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních, ke kterým nemá nikdo jiný přístup než oprávněné osoby. Uzamykatelné skříně jsou v kancelářích, které jsou také uzamčené. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření individuálního plánu a plánu péče, rovněž jeho přehodnocování.



Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do společnosti. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele v domácím prostředí.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách = pečovatelka, která je koordinátorem péče a podpory u uživatele a sestavuje se sociální pracovníci a s uživatelem Individuální plán, plán péče a účastní se jeho přehodnocení. Zhodnocení péče provádí pečovatelka minimálně 1 x měsíčně, v případě změn, nebo výskytu neobvyklých situací je záznam proveden okamžitě a o této skutečnosti jsou informováni ostatní pracovníci.

Individuální plán a plán péče je písemně zpracovaný postup, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat. Je výsledkem individuálního plánování a je vytvořen sociální pracovníci při Jednání se zájemcem o službu. Aktualizace je realizována zpravidla do 1 měsíce od zahájení poskytování služby a následně každé 3 měsíce.

Přehodnocení individuálního plánu, je písemným zápisem sociálního pracovníka s uživatelem, který je podnětem k přepracování nebo zachování individuálního plánu uživatele, na základě vyhodnocení nepříznivé sociální situace.

Cíl spolupráce je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem, na jejímž základě se poskytují úkony a činnosti pečovatelské služby.

Předávání klíčů od bytu či domu uživatele

Klíče od bytu či domu jsou od uživatele převzaty proti podpisu (formulář „Protokol o převzetí a vrácení klíče uživatele“), kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle konkrétnímu pracovníkovi PS.

S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pečovatelkou).

Po dobu nepřítomnosti uživatele z důvodu například hospitalizace, pracovník klíče předá uživateli (umožňuje – li to jeho zdravotní stav) nebo kontaktní osobě, případně uzamkne klíče v trezoru v kanceláři organizace.

Klíče jsou vráceny vždy oproti podpisu v „Protokolu o převzetí a vrácení klíče“ uživatele. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna, po řádném uzamčení bytu, klíč předat k úschově v kanceláři PS, následně uzamčení v trezoru a uvědomění osoby blízké. O vzniklé situaci musí ihned informovat sociálního pracovníka. V případě ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociální pracovníce zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi (formulář Protokol o převzetí a vrácení klíče uživatele“).

Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele – postup pečovatelky

- 1) Vyhodnotí situaci a neprodleně poskytne, dle situace a svých možností, neodkladnou první pomoc.
- 2) Zváží, zda poskytnutá první pomoc je dostačující, nebo je nutné přivolat lékaře (vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká či jiná osoba).



3) Informuje sociálního pracovníka

4) Informuje rodinu (v případě souhlasu uživatele, jestliže to povaha věci vyžaduje).

Uživatel je hospitalizován

1) Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, ředitelce, sociálnímu pracovníkovi), že byl hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a individuálního plánu.

2) Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.

3) Při hospitalizaci uživatel ve vlastním zájmu oznámí ošetřujícímu lékaři, že je mu poskytována pečovatelská služba a požádá ho, aby poskytovatele včas před propuštěním informoval.

Úraz uživatele při poskytování pečovatelské služby

1) Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu.

2) Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, informuje o této skutečnosti rodinu nebo kontaktní osobu, která v případě potřeby zajistí doprovod uživatele do nemocnice, aby uživatele preventivně prohlédl odborník a provedl zápis o události.

3) Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události do průběhu služby, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním bezvýhradně souhlasí. O celé situaci informuje sociálního pracovníka a ředitelku.

Pokud má uživatel s pečovatelkou domluvenou schůzku a uživatel neotvírá, postupuje pečovatelka takto:

1) Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní).

2) Pokud má pečovatelka klíč od obydli uživatele, který je určen k použití v nouzových situacích, využije ho.

3) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.

4) Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka informuje sociálního pracovníka, který kontaktuje rodinu, zda o uživateli neví.

5) Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je pečovatelka, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.



6) V případě, že rodina či sousedi danou situaci nemohou řešit (neberou telefon, bydlí daleko od místa události atd.) nebo uživatel nemá blízkou osobu, ověří ředitelka či sociální pracovnice v nejbližších nemocnicích: Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Mělník, Neratovice, Praha-Bulovka, zda uživatel nebyl hospitalizován. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáváno klíčovou pracovnící v dokumentaci uživatele.

7) Pokud není uživatel hospitalizován v nemocnici, anebo nekontaktoval pracovnice PS či rodinné příslušníky, a přes další zvonění u dveří bytu neotvírá, volá pracovník PS (podle domluvy může volat i pečovatelka) Městskou policii, Dr. Jánského 1458 nebo MěÚ-Masarykovo nám 1,6, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav 250 01, 602 362 341 (pokud není dostupná, volá Policii ČR – tel. 158), která na místo přivolá Hasičský záchranný sbor střeďočeského kraje Územní odbor Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, k otevření bytu. Ředitelka či sociální pracovník PS se dostaví na místo a vyčká příjezdu Městské policie a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost. V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník organizace, dle bodu výše, otevřít byt a uživatel není doma nalezený: Jestliže měl poskytovatel domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z individuálního plánu), poté je uživatel povinen náklady spojené s odemčením bytu a výměnou klíčů uhradit.

Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečovatelek má Pečovatelská služba sepsány dohody o provedení práce nebo o pracovní činnosti s externími spolupracovníky, kteří pomáhají překlenout nepříznivý počet pracovníků. Není-li to okamžitě možné, zajišťují se u uživatelů pouze nezbytně nutné úkony – např. osobní hygiena, zajištění stravy

Zvyšování kvality pečovatelské služby

Zvyšování kvality péče a spokojenosti uživatelů služby se zjišťuje vícestupňově. Prvním zjišťováním je pečovatelkou při odchodu u uživatele, otázkou, zda je vše v pořádku, uživatel je spokojený a může odejít. Druhým stupněm zjišťování spokojenosti je přehodnocení péče sociálním pracovníkem v rámci individuálního plánování, pravidelného přehodnocení služby jedenkrát za tři měsíce. Dalším stupněm zjišťování spokojenosti je kontrola pečovatelek při péči o uživatele, z které je vyhotoven písemný záznam. A posledním stupněm je dotazníková forma, kdy ředitelka organizace žádá uživatele o vyplnění dotazníku, který je zaměřený především na spokojenost uživatelů s kvalitou služby (dotazníky mohou vyplňovat i rodinní příslušníci uživatele). Dotazníky zpracovává pověřený zaměstnanec, který vyřeší případné připomínky uživatelů vyplývající z dotazníkového šetření.

Podání stížností

Každý uživatel pečovatelské služby nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou přijímány ředitelem organizace, případně sociální pracovnící. Stížnosti je možné podat ústně, písemně nebo v elektronické podobě. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma.

Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne jejího předání ředitelce Sociálních služeb města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav. V případě, že nebude dodržena lhůta 30 dnů pro vyřízení stížnosti, bude stěžovatel o této skutečnosti a důvodech informován písemně. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Pokud má uživatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit s žádostí o přešetření postupu vyřízení stížnosti např. na:

Verze č. 2

Platnost od 1.8.2025



- 1) MěÚ Oddělení sociálních práce, Ivana Olbrachta 59 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav tel:
- 2) MěÚ, Masarykovo nám.1,6, 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav tel:
- 3) Krajský úřad Středočeského kraje, odboru sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5, e-mail: podatelna@kr-s.cz
- 4) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 5) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz

Ukončení poskytování služby

Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení sociální služby jsou přesně vymezeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na základě vypovězení smlouvy z kterékoli strany je uživatel vyřazen z databáze a poskytování služby je tímto ukončeno. Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného uživatele je archivována 10 let. Přesný postup je stanoven směrnicí o uložení a archivaci dokumentů.

Závěrečná ustanovení

Tato vnitřní pravidla nahrazují a ruší platnost všech předchozích verzí tohoto dokumentu. Aktuální znění pravidel je platné a účinné od 1.12.2025.

Zpracovala: Mgr. Iveta Sládková, DiS., Markéta Dobšová, DiS., sociální pracovnice pečovatelské služby

Schválila: Mgr. Hana Jarská, DiS., MBA, ředitelka