



Příloha č. 1

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

Platné od 1. 10. 2026



Vnitřní pravidla Pečovatelské služby obsahují souhrnné informace,
které Vás provedou naší službou.

Obsah:

Úvod	strana 2
I. Popis základních činností	strana 3
II. Časový rozsah zajišťování péče	strana 8
III. Pravidla zajišťování péče	strana 8
IV. Nákupy/pochůzky, předávání finanční hotovosti	strana 9
V. Jak se platí naše služby	strana 10
VI. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče	strana 11
VII. Úklid	strana 11
VIII. Kontaktní osoby	strana 12
IX. Pokyny a podmínky bezpečnému a bezproblémovému poskytování služby.....	strana 12
Telefonní čísla	strana 14

Úvod

Pečovatelská služba (dále jen PS) je terénní a ambulantní služba sociální péče, poskytovaná podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Poskytovatelem služby je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS).

Prostřednictvím činností PS poskytovat pomoc a podporu jednotlivcům / rodinám s dětmi v nepříznivé sociální situaci, kdy mají trvale nebo dočasně sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a k životu ve svém domácím prostředí potřebují pomoc jiné osoby. Pomáhat podle individuálně určených potřeb a způsobem, který našim klientům umožní zachovat si svůj dosavadní způsob života, společenské vazby a také možnost využívat běžně dostupné veřejné služby ve svém přirozeném prostředí.

PS se zaměřuje především na péči o osobu vlastní a nenahrazuje ty činnosti, které si můžete vzhledem ke svým možnostem zajistit prostřednictvím běžně dostupných veřejných služeb (např. dovozem obědů komerčně dostupnou službou, úklidové firmy...) nebo prostřednictvím jiných přirozených zdrojů (jako je rodina, jiné vlastní možnosti a schopnosti).

Služba se poskytuje na základě smlouvy, kde je stanoven rozsah činností / úkonů, na kterých se PS s Vámi při sociálním šetření domluví po předem osobně projednaných potřebách, cílech a Vašich přáních, a také možnostech PS.

Způsob a četnost poskytování sjednaných úkonů jsou pak blíže stanoveny v tzv. Individuálním plánu péče (dále jen IPP), který spolu s Vámi sestaví sociální pracovník PS. Poté Vám bude přidělen tzv. klíčový pracovník, "průvodce službou", na kterého se můžete obracet ve všech záležitostech týkajících se námi poskytované PS. Vaše potřeby a situace se mohou v průběhu služby měnit (např. budete potřebovat více nebo naopak méně úkonů), proto budeme v pravidelném intervalu (cca 1 x za 6 měsíců), nebo kdykoli v případě významnější změny na Vaší straně IPP aktualizovat a také hodnotit dosavadní průběh služby. Tato povinnost vyplývá ze zákona o sociálních službách a také ze smlouvy. IPP spolu s Vámi vyhotovuje sociální pracovník PS, se kterým vše potřebné projednáte. Případné dohodnuté změny v nastavení péče pak budou následně upraveny ve smlouvě (zpravidla dodatkem) a také v IPP. V tomto ohledu je naprosto nezbytná Vaše spolupráce s PS, neboť je v našem společném zájmu, aby péče o Vaši osobu probíhala tak jak má.

Podpisem smlouvy se zavazujete k tomu, že nás budete informovat o veškerých důležitých skutečnostech, které se vztahují k poskytování PS.

Pokud některé Vaše požadavky nebude možné zajistit prostřednictvím PS, pomůžeme Vám s výběrem nebo zprostředkováním jiné služby, odpovídající Vaším požadavkům či potřebám. Zejména v případě, kdy budete žádat o službu, kterou PS neposkytuje (i s ohledem na námi definovanou cílovou skupinu) nebo PS nemá kapacitu k tomu, aby požadovanou službu adekvátně zajistila.

Tato vnitřní pravidla jsou veřejně dostupným dokumentem, který blíže upravuje podmínky naší služby. Jsou určena jednak pro zájemce o službu, aby měli dostatek vstupních informací, tak i pro klienty a jejich blízké. Tato pravidla jsou závazná jak pro klienty, tak pro pracovníky poskytovatele.

I. Popis základních činností

Základní sociální poradenství

Toto poradenství je bezplatné a poskytneme Vám ho, když budete potřebovat získat informace o naší službě, či informace, na jaké služby nebo instituce se můžete obrátit a s čím by Vám mohly pomoci v situaci, kterou potřebujete řešit. V rámci této činnosti také poskytujeme informace o možnosti podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o Vaši osobu (např. edukace, podpora / nácvik v oblastech metod péče, pomoc při zajištění a používání kompenzačních pomůcek či řešení bezbariérové domácnosti...)

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, užívání doplňků stravy, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při použití kompenzačních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:

- pokud potřebujete dopomoc s přípravou jednoduché stravy,
- asistence při konzumaci stravy a tekutin, případně nakrmení.

Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy:

- pomoc při užití doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely,
- asistence při užití nutriční výživy např. Nutridrinku, výživových pudinků, laktobacilů nebo jiných volně prodejných doplňků stravy podávaných ústy.

Pomoc při oblékání a svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky:

- pomáháme při používání speciální pomůcky sloužící k oblékání, svlékání, obouvání a zouvání jako např. pomůcky na zapínání, obouvací lžice, navlékače ponožek...

Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny:

- asistence při nasazení, připevnění a používání protézy, ortézy, kompresních punčoch nebo jejich hygienou, bez posuzování jejich vhodnosti nebo řešení komplikací,
- pracovník PS neprovádí odborné nastavování ani kontrolu funkčnosti zdravotnického prostředku.

Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti:

- asistence při nasazení či hygieně zubní protézy, naslouchadla, či podání inhalačního nástavce.

Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěitelných neinvazivním způsobem:

- úkon má charakter běžné podpory, která přispívá k prevenci a udržení Vašeho pocitu jistoty,
- provádíme vizuální sledování změn Vašeho zdravotního stavu (celkové projevy), popř. orientační sledování / asistence při měření fyziologických funkcí neinvazivním způsobem (např. dopomůžeme Vám s použitím teploměru, tlakoměru, pulzního oxymetru nebo senzoru na monitorování glykemie)
- bez odborného vyhodnocení- změřené výsledky slouží jako informativní zdroj pro Vás či podnět k vyhledání a přivolání zdravotnického pracovníka.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

- pomoc při pohybu s oporou pracovníka, případně pomocí chodítka, holí aj, včetně nácviku použití těchto pomůcek,
- pomoc při orientaci v prostoru, monitorování překážek, navigování...

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

- pečovatelka Vám pomůže při přesunu z křesla (invalidního vozíku) na lůžko a zpět,
- pokud vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nevládáte samostatně změnu polohy, posazení nebo přesun, můžeme Vám s vhodnou kompenzační pomůckou poskytnout potřebnou pomoc tak, aby byl zachován bezpečný pohyb a možnost vykonávat běžné denní činnosti (např. bezpečné stravování, odpočinek nebo další běžné úkony), za podmínek, které jsou uvedeny v článku IX.,
- pokud to Váš zdravotní stav umožňuje, můžeme Vám dle potřeby pomoci se změnou polohy na polohovacím lůžku nebo s přesunem mimo lůžko- cílem této pomoci je podpořit Vaše pohodlí, bezpečí a předcházet negativním důsledkům dlouhodobé nehybnosti,
- tento úkon nenahrazuje léčebné polohování ani rehabilitační péči,
- máte-li k dispozici stropní, mobilní nebo stojací zvedák, může jej personál PS při poskytování péče používat, ale pouze za podmínky, že byl zvedák odborně nainstalován autorizovanou firmou a tato firma zajistí vstupní proškolení pracovníků PS, kteří budou se zvedákem pracovat- náklady na prvotní proškolení hradí klient. Poskytovatel neodpovídá za běžné opotřebení zvedáku vzniklé jeho řádným používáním při poskytování služby. Náklady na běžnou údržbu, servis a opravy zvedáku nese klient.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Tento úkon zahrnuje pomoc při osobní hygieně a péči o pokožku bez porušení integrity kůže, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže (nekomplikovaného a chronického charakteru), pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou a pomoc při vypouštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.

Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže:

- pomoc při osobní hygieně (pomoc při přesunu do/z vany / sprchového koutu, podání ručníku, mycích potřeb, dopomoc při mytí...), promazávání pokožky,
- pokud máte omezenou hybnost, případně nevyhovující koupelnu – celková hygiena je prováděna na polohovacím lůžku, vyčištění zubů, umytí obličeje, rukou....

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:

- česání vlasů, případně umytí a vysoušení vlasů,
- zastřížení případně také zapilování nehtů - pokud nehrozí zdravotní komplikace a stav nehtů nevyžaduje odborné ošetření.

Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru:

- můžeme Vám pomoci s jednoduchým ošetřením drobných poranění (např. oděrek, škrábnutí nebo drobných ran), která nevyžadují odborný zdravotnický zásah. V případě potřeby Vám můžeme také přidršet obvaz nebo krytí, pokud to sami nezvládnete,
- můžeme Vám pomoci s promazáním pokožky jako součást běžné péče a ochrany kůže,
- zdravotní stav pokožky neposuzujeme, pokud si všimneme změn nebo zhoršení jejího stavu, upozorníme Vás na tuto skutečnost a v případě potřeby pomůžeme zajistit návaznost zdravotní péče.

Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou:

- pomůžeme Vám s přesunem na WC či toaletní křeslo, případně při použití podložní mýsy nebo sběrné nádoby na moč (bažant) - vylití, očista a dezinfekce...,
- případná dopomoc při výměně inkontinenčních pomůcek a s tím související hygiena.

Pomoc při vypouštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře:

- pomůžeme Vám při vypouštění sběrného sáčku u zavedené cévky z močového měchýře,
- asistujeme při manipulaci s odpojením a připojením sběrného sáčku bez zásahu do zavedené cévky,

- nehodnotíme stav cévky ani charakter moči, nenahrazujeme odborné zdravotnické výkony, pouze zajistíme v případě potřeby návaznost na zdravotnického pracovníka.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Tento úkon zahrnuje rozvoz a donášku stravy, a pomoc při ohřevu jídla nebo při přípravě jednoduchých jídel a pití.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti:

- za běžný úklid je považován pravidelný úklid a znamená např. vytření podlahy, vyluxování, utření prachu, utření povrchů (stoly, nízké skříňky, domácí spotřebiče ...), umytí / otření koupelny (vana, umyvadlo, povrchy) a WC.
- údržba domácnosti – zalití květin, vynesení odpadků, kontrola schránky, umytí nádobí, odnesení / odvezení prádla do prádelny...

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti:

- velký úklid představuje – úklid po malování, sezónní úklid, mytí oken, úklid balkónu, čištění koberců. Jak jsme Vás informovali již v úvodu, naše služba se zaměřuje na nezastupitelné úkony. Se zajištěním této činnosti Vám pomohou naši pracovníci tím, že Vám zprostředkují veřejně dostupné služby, které se na danou činnost specializují, nebo Vám kontakt na tyto služby předají.

Donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a příprava topiva, údržba topných zařízení:

- úkon spočívá v zajištění donášky vody a obsluze topení v kamnech, včetně přípravy a donášky potřebného paliva.

Běžné nákupy a pochůzky:

- běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je Vám zabezpečit dostatečné množství potravin, či jiných věcí **pro vlastní potřebu** do doby dalšího dohodnutého nákupu (základní potraviny, např. ovoce, zelenina, maso, uzenina, nápoje, mycí a úklidové prostředky),
- pochůzkami se rozumí – vyzvednutí receptů, vyzvednutí léků z lékárny a donáška léků přímo k Vám do bytu, vyzvednutí nebo zajišťování kompenzačních pomůcek, placení složenek na poště apod.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti:

- velkým nákupem je myšlen nákup, který převyšuje svým obsahem a časovou náročností běžný nákup (např. týdenní nákup, nákup oblečení, obuvi, kartonů vody, nákup na svátky...) a není pravidelný.

Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy:

- pokud nemáte pračku, nebo již nezvládnete tuto činnost provést.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- zahrnuje doprovázení např. na úřady a další instituce, k lékaři...,
- doprovod při aktivitách podporující sociální začleňování a kontakt s okolím.

6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- pomůžeme Vám při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohla být efektivně uplatňována Vaše práva a oprávněné zájmy,
- můžeme Vám také pomoci při komunikaci a vyjednávání s veřejnými institucemi, úřady, bankami, úřady práce, opatrovníkem apod.,
- pomůžeme Vám 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,
- pomoc při uplatňování občanských práv např. doprovod k volbám, či zprostředkování, aby volební komise přišla za Vámi,
- cílem této pomoci je posílení Vaší samostatnosti a Vašich schopností hájit své zájmy- nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství,

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- asistence při objednávání služeb (lékař či jiné zdravotní služby / kadeřnice / pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží,
- pomůžeme Vám při hospodaření s financemi.

7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí:

- dohled nad Vaším aktuálním stavem a nad bezpečností prostředí, ve kterém se nacházíte,
- dohled při činnostech (v domácnosti nebo mimo ni), které vykonáváte samostatně, je-li to nezbytné pro jejich bezpečné zvládnutí,
- přítomnost pracovníka jako podpory při zvládání nepříznivé nebo rizikové situace,
- dohled při dodržování běžného denního režimu např. připomenutí důležitých činností, orientace v čase, užití léků...
- podpora orientace v běžném prostředí a pomoc při předcházení rizikovým situacím.

Dále PS poskytuje fakultativní (tzv. doplňkové) služby. **Tyto služby lze poskytovat pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních činností služby (nikoliv jako jediný požadovaný**

úkon) a to pouze v případě, kdy to umožňuje provoz organizace. Tyto úkony jsou popsány v Sazebníku úhrad Pečovatelské služby (příloha č 3).

II. Časový rozsah zajišťování péče:

PS se podle zákona o sociálních službách poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech klientů. Orientační čas, četnost a rozsah služeb je s Vámi sjednán individuálně, dle Vaší aktuální potřeby.

Vychází se z Vašich potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Vaše požadavky jsou evidovány v **osobní kartě klienta**, jako součást IPP.

Základní doba poskytování služby probíhá ve stanovené pracovní době každého okrsku.

O víkendech, státních svátcích a ve večerních hodinách zajišťujeme pouze neodkladné úkony péče u klientů odkázaných na pomoc PS, jejichž neposkytnutí by mohlo bezprostředně ohrozit zdraví nebo základní životní potřeby klienta. Rozsah těchto úkonů stanoví poskytovatel na základě individuálního posouzení Vašich potřeb a naléhavosti situace. Poskytování péče v tomto režimu je stanoveno v IPP.

III. Pravidla zajišťování péče:

- 1) PS Vám zajistí takovou pomoc a podporu, kterou skutečně potřebujete, a kterou si nejste schopni zajistit vlastními silami, nebo kterou Vám není schopna zajistit např. rodina. Jak bylo již zmíněno v úvodu, **PS nenahrazuje pomoc a podporu, kterou si můžete zajistit vlastními silami nebo prostřednictvím veřejně dostupných (komerčních) služeb.**
- 2) Pokud máte nasmlouvané nepravidelné úkony (například doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, pochůzky, odvoz autem k lékaři), jsou stanovena následující pravidla pro jejich objednávání:
 - a) doprovody (např. k lékaři na vyšetření) nahlásit min. 2 pracovní dny předem do 14 hod.,
 - b) pochůzky nahlásit minimálně 1 pracovní den předem do 14 hod.,
 - c) odvoz autem k lékaři nahlásit minimálně 5 pracovních dnů předem.
- 3) Pravidla pro objednávání či rušení obědů jsou popsána níže u „Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče“.
- 4) V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu.
- 5) **Není možné provádět služby v domácnosti bez Vaší přítomnosti.** Pokud odebíráte obědy a v daný čas jste např. u lékaře, je možné domluvit se na předání oběda na dohodnuté místo, **a to pouze ve výjimečných případech.**
- 6) Domluvenou službu můžete předem zrušit (např. návštěva u lékaře), musíte tak učinit **nejpozději 1 hodinu před jejím začátkem** (s výjimkou dovozu obědů). V případě jednorázové změny se můžete domluvit přímo s pečovatelkou.

To, abyste nám dali vědět v případě, kdy předem domluvenou službu rušíte, je velice důležité. Seznamte, prosím s touto povinností také někoho ze svých blízkých (kontaktní osobu), aby nám informaci předali, pokud Vy nemůžete.

V případě, že pracovníkům PS při předem sjednané návštěvě neotevíráte, dodržujeme tento postup:

- nejprve voláme Vám,
- poté voláme kontaktní osobu (popřípadě se doptáváme u sousedů),
- dále vzneseme dotaz v nemocnici.

Tento postup opakujeme a poté bez prodlení voláme záchranné složky, protože se důvodně domníváme, že může být ohroženo Vaše zdraví nebo život.

Tento postup může znamenat (pokud PS nemá k dispozici klíč od Vašeho bytu, nebo máte klíč z vnitřní strany dveří v zámku) **NÁSILNÉ VNIKNUTÍ záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.** Je proto ve Vašem zájmu vždy zrušit Vámi domluvenou službu.

PS nehradí poničení bytového zařízení – je to vždy na náklady klienta.

Zároveň na tomto místě připomínáme, že jste se ve smlouvě zavázali, že nám budete předávat veškeré důležité skutečnosti týkající se průběhu služby. Pokud by i po našem předchozím upozornění docházelo k tomu, že nás bez objektivního důvodu nebudete včas informovat, že domluvenou službu rušíte, může PS přistoupit k opatřením, která v konečném důsledku mohou vést k ukončení služby.

- 7) Omezení poskytování úkonů – PS může omezit poskytnutí úkonů dle smlouvy o poskytování PS pouze a jen na nezbytně nutnou dobu, z nepředvídatelných, objektivních důvodů, které nemůže poskytovatel ovlivnit (technické, personální, provozní důvody). O těchto případech jste informováni co nejdříve.
- 8) Pokud máte ve své domácnosti nainstalované zařízení pořizující obrazové nebo zvukové záznamy (např. kameru, mikrofon nebo obdobné zařízení), jste povinni tuto skutečnost oznámit poskytovateli již při sociálním šetření. Pokud takové zařízení nainstalujete až v průběhu poskytování pečovatelské služby, jste povinni o tom poskytovatele informovat bez zbytečného odkladu. Nesplnění této povinnosti může vést k přehodnocení podmínek poskytování pečovatelské služby, zejména pokud by pořizování záznamů zasahovalo do práv zaměstnanců nebo bránilo bezpečnému a řádnému poskytování služby. V těchto případech může poskytovatel postupovat v souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby, včetně omezení poskytování některých úkonů nebo ukončení smluvního vztahu. Tím není oprávnění poskytovatele postupovat podle odstavce 7) tohoto článku.

IV. Nákupy / pochůzky, předávání finanční hotovosti

Pokud máte nasmlouvaný nákup nebo pochůzku, kde je úhrada v hotovosti, je nutné předat pečovatelce, která úkon zajišťuje, předpokládanou finanční hotovost **před započítáním služby.**

Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování a na tomto základě Vám vrátí zbytek hotovosti.

Nelze požadovat po pracovnících PS, aby disponovali Vaší platební kartou – v ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ Vám nemohou pracovníci PS vybírat hotovost z bankomatu!!!

Nákupy provádí pečovatelka v obchodech ve Vašem nejbližším okolí.

O nákupech (či pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatelka záznamy (v notýsku). Notýsek je pořizován na náklady poskytovatele a zůstává ve Vaší domácnosti. Do notýsku napíše pečovatelka přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) odsouhlasíte Vy i pečovatelka svým podpisem v notýsku. Případné připomínky uplatňujte vždy při předání nákupu a vyúčtování. Později uplatněné námitky není možné posoudit bez jejich objektivního ověření a doložení. Způsob předání nákupního seznamu se řeší individuálně a je zaznamenán v IPP.

V. Jak se platí naše služby

PS je poskytována za úhradu, která je stanovena v Sazebníku úhrad Pečovatelské služby vydaného CSZS a schváleném naším zřizovatelem, tj. městem Příbram. Sazebník úhrad je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby (příloha č. 3). PS může v době trvání Vaší smlouvy změnit výši úhrad za poskytované činnosti. Změny v Sazebníku úhrad Vám oznámíme písemně, minimálně 1 měsíc před účinností změny.

PS využívá při své práci elektronické čtečky pro načtení čárových či QR kódů či jiná elektronická zařízení (mobilní telefon). Při první návštěvě pečovatelky obdržíte arch s kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici ve Vaší domácnosti. Zpravidla je arch umístěn na vnitřní straně vchodových dveří nebo po domluvě na místě, na kterém se společně dohodnete. Pečovatelka, která k Vám dochází, načte do čtečky začátek a konec daného úkonu. Reálná doba je zaznamenávána čtečkou či jiným elektronickým zařízením a je započítávána každá započatá minuta. Pokud pečovatelka využívá jiné elektronické zařízení (mobilní telefon), začátek a konec daného úkonu provádí rovnou v daném zařízení a arch s kódy nepotřebuje.

Z těchto záznamů se na začátku následujícího měsíce provede vyúčtování poskytnuté péče. Poté obdržíte vyúčtování. Péče se tedy platí zpětně. Vyúčtování zahrnuje specifikaci úkonů, které Vám za uplynulý měsíc byly poskytnuty. Počet těchto úkonů za uplynulý měsíc, jednotkovou cenu úkonů podle Sazebníku úhrad a celkovou cenu za jednotlivé druhy úkonů.

Máte právo nejpozději do 15. kalendářního dne následujícího měsíce, kdy bylo předáno vyúčtování, podat nám k němu své písemné námitky. Případné uplatnění námitek se dále řídí platnou Smlouvou o poskytování Pečovatelské služby.

Je možno platit přes SIPO, hotově nebo formou INKASO. Způsob úhrady je domluven při prvotním šetření a je stanoven ve smlouvě. Pozn. SIPO je splatné s 2 měsíčním zpožděním.

Vratná kauce za pronájem jídlonosičů je vybírána zálohově na počátku poskytování této služby. Tuto platbu lze z provozních důvodů provést pouze v hotovosti. Zálohu za jídlonosič je možné vrátit až po zaplacení všech úhrad (tj. při SIPU až po 2-3 měsících od ukončení služby).

Platba za pedikúru a masáže je prováděna ihned po vykonání úkonu v hotovosti. Je Vám vystaven účetní doklad.

Pouze doklady podepsané pracovníkem poskytovatele slouží jako stvrzenka a je nutno si je uschovat pro případnou kontrolu.

VI. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději jeden pracovní den předem do 10.30 hod (víkend a pondělí do pátku do 10:30 hodin) telefonicky (na čísla 326 551 731 nebo 777 758 399) nebo osobně v kanceláři PS. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

Na začátku služby Vám budou zapůjčeny (na základě Smlouvy o výpůjčce) dvě sady jídlonosičů a dvě sady nerezových nádob včetně víček. Zodpovídáte za jejich čistotu a kompletní stav.

Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden ve Vašem IPP. Prioritou je **vždy osobní převzetí**. Pokud nebudete přebírat oběd osobně, lze to vnímat jako signál, že služba neprobíhá tak, jak by měla a společně s Vámi nastavíme službu adekvátně k Vaším aktuálním potřebám.

Před příjezdem našich pracovníků musíte mít připravený čistý jídlonosič na výměnu.

Pokud nebude jídlonosič opakovaně v řádném stavu, budeme s Vámi individuálně řešit, jak čistotu jídlonosičů zajistit.

Nádoby **nejsou určeny k ohřevu na sporáku či v mikrovlnné troubě** apod. V případě poškození nebo ztráty jídlonosičů či nerezových nádob s víčky Vám bude účtován poplatek dle Smlouvy o výpůjčce.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být neplánovaně změněn vzhledem k dopravní situaci, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strážníka nebo z důvodu jiných nepředvídatelných situací.

Plánované změny času dodávky obědů Vám budou včas oznámeny.

Strava dovážená v jídlonosičích je určena k okamžité spotřebě, poté již poskytovatel nemůže zaručit kvalitu stravy.

Pokud není po ukončení Smlouvy vrácen kompletní jídlonosič, bude Vám vzniklá škoda odečtena z poskytnuté zálohy ve výši stanovené ujednáním ve Smlouvě o výpůjčce.

VII. Úklid

Úklid je prováděn pouze v prostoru, který skutečně obýváte, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Pečovatelka neuklízí celý dům.

Na přesném rozsahu úklidu se s Vámi vždy pracovník PS dohodne (podrobnosti jsou uvedeny v IPP).
Úklidové prostředky a nástroje dodáváte Vy a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům tak, aby nedošlo k úrazu či poškození zdraví pracovníků PS.

VIII. Kontaktní osoby

Je vhodné, abyste si určili **kontaktní osobu**, tedy osobu z řad Vašich blízkých, kterou můžeme v odůvodněných případech kontaktovat a které můžeme v rozsahu Vámi uděleného souhlasu poskytnout základní informace související s poskytováním pečovatelské služby.

Kontaktní osobu můžeme kontaktovat zejména tehdy, pokud:

- při sjednané návštěvě neotevíráte a vznikne důvodná obava, že může být ohrožen Váš život nebo zdraví; v takovém případě s ní projednáme další postup,
- jste náhle hospitalizováni nebo je ukončeno poskytování služby a nemůžete si své záležitosti vyřídit osobně. V rozsahu Vašeho souhlasu může kontaktní osoba převzít klíče, případně zajistit další úkony, ke kterým ji zmocníte nebo které jí umožňují právní předpisy.

Rozsah oprávnění kontaktní osoby určujete vždy Vy.

Pokud si nepřejete, aby kontaktní osobě byly poskytovány informace nebo aby za Vás vyřizovala některé záležitosti, budeme Vaše přání respektovat a zaznamenáme je do Vaší osobní dokumentace

IX. Pokyny a podmínky k bezpečnému a bezproblémovému poskytování služby

Pracovníci PS vstupují do Vašeho obydlí, bez toho není možné službu zajistit. Proto je potřeba zajistit ve Vaší domácnosti bezpečné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů PS.

Na základě nasmlouvaných úkonů mějte u sebe doma k dispozici:

- pro osobní hygienu – mýdlo, čistící pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky atd., vhodné je zajistit také balení jednorázových rukavic,
- pro bezpečnou manipulaci při změně polohy u osob s omezenou pohyblivostí – kluzná podložka,
- pro úklid – čistící prostředky a pomůcky.

Se zajištěním potřebných věcí Vám mohou naši pracovníci pomoci v rámci sjednané činnosti nákup či pochůzka.

Aby byla péče bezpečná především pro Vás, ale také pro naše pracovníky, je důležité:

- v případě, že Vaše hybnost je omezená – zajištění výškově stavitelného, polohovacího lůžka přístupného z 3 stran (z levé a pravé boční strany a jedné krátké strany - abychom mohly okolo lůžka procházet a pracovnice měly dostatečný prostor při poskytování péče), dále odstranění nábytku a dalších předmětů, které brání v bezpečné manipulaci s Vámi při poskytování služby,

- pro úkony v oblasti osobní hygieny - zajištění dostatečného a bezpečného prostoru při koupeli (odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečnému provedení tohoto úkonu v koupelně, zajištění vhodných a také funkčních kompenzačních pomůcek),
 - je nezbytné, aby Vaše elektrospotřebiče (např. vysavač, spotřebiče pro ohřev či přípravu stravy, aj.), potřebné k provedení úkonů byly v pořádku. Pokud by tomu tak nebylo a hrozil by úraz pracovníka, nelze spotřebič použít a požadovaný úkon provést,
 - Žádáme, abyste vždy zajistili domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo bezpečí pracovníků PS při výkonu činnosti. Zde upozorňujeme, že opakované problémy s nezajištěním agresivního zvířete mohou vést k ukončení smlouvy,
- pokud nebudou tyto podmínky pro péči splněny, může PS péči odmítnout provést.

Žádáme Vás, abyste nás bez zbytečného odkladu informovali (osobně, telefonicky nebo písemně) o všech skutečnostech, které mohou ovlivnit způsob nebo bezpečnost poskytování PS, zejména o:

- výskytu přenosného onemocnění ve Vaší domácnosti nebo o podezření na něj (např. virové hepatitidy, tuberkulóza, COVID-19, chřipka, RSV, akutní průjemová onemocnění, svrab apod.),
- zjištění, že jste nositelem nebo máte potvrzenou infekci způsobenou epidemiologicky významným mikroorganismem (např. MRSA, Clostridioides difficile, VRE, ESBL nebo CPE), pokud tato skutečnost může ovlivnit způsob poskytování služby,
- poškození elektroinstalace nebo elektrospotřebičů ve Vašem domě či bytě,
- výskytu škůdců v domácnosti (např. štěnic, švábů nebo hlodavců).

Informujte nás rovněž o změně kontaktních údajů (např. telefonního čísla nebo adresy bydliště) a o náhlých změnách Vašeho zdravotního stavu nebo míry soběstačnosti, které mohou mít vliv na poskytování pečovatelské služby

Další organizační a technické informace a pokyny

- prosím, berte na vědomí potřebu střídání pracovníků PS, přítomnost praktikantů a pracovníků pověřených kontrolou výkonů poskytované služby, a to jako nezbytnou činnost k zajištění řádného chodu PS či dalších povinností poskytovatele,
- péči v jednotlivých domácnostech NENÍ možné nastavit na přesný čas,
- v souladu s filozofií PS a vlastními schopnostmi se spolupodílíte s pracovníkem PS na výkonu jednotlivých dohodnutých úkonů,
- velice by nám naši práci usnadnilo označení zvonku a Vašich vstupních dveří do bytu jmenovkou,
- je na Vašem uvážení, zda poskytnete PS klíče od nutných vstupů (vchod, byt). Vhodné je to zejména v případě, že je Vaše mobilita snížena a je pro Vás obtížné chodit pracovníkům PS otevírat. Také v případě krizových situací tímto předcházíte násilnému vniknutí záchranných složek do bytu. Předání

klíčů je zaznamenáno ve Vaší osobní kartě. Pokud budete delší dobu nepřítomen, např. z důvodu hospitalizace, bude klíč uložen v trezoru PS. Klíče jsou vždy převzaty / vráceny na základě písemného dokladu, který obdrží obě smluvní strany (Vy i poskytovatel).

Pokud byste potřebovali cokoli z Vnitřních pravidel podrobněji vysvětlit či se na něco doptat, obraťte se na pracovníky PS, rádi Vám pomohou.

TELEFONNÍ ČÍSLA

Vedoucí PS – kancelář – Čs. Armády 5 (bývalá prodejna Timco)

Mgr. Bc. KATEŘINA BROŽÍKOVÁ, DiS. - 777 758 395

Sociální pracovnice PS – kancelář DPS IV – Brodská 100

Mgr. ANDREA SEKANINOVÁ, DiS. – 770 167 122

Sociální pracovnice a koordinátorka PS – kancelář Čs. Armády 5

Mgr. MICHAELA HAVLENOVÁ – 777 758 396

Okrsková pečovatelka okrsku II, III – kancelář Průběžná 143

HANA FULÍNOVÁ- 777 758 389

Okrsková pečovatelka okrsku IV – kancelář Brodská 100

VÁCLAVA NOVOTNÁ – 777 758 397

Okrsková pečovatelka okrsku I – kancelář DPS I – Jana Drdy 494

MIROSLAVA ŠTĚRBOVÁ – 774 891 037

Přihlašování a odhlašování obědů

326 551 731 nebo 777 758 399

Vnitřní pravidla byla předána dne.....

.....
Vnitřní pravidla předala za PS

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby vypracoval tým pracovníků PS

Schválila dne 26.08.2026 Mgr. Barbora Vacková, v.r. - ředitelka CSZS