

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

určená pro klienty

platná s účinností od 28. 7. 2026

Čas, místo provádění služby a další podmínky

Pečovatelská služba je vnímaná jako každodenní potřeba klienta a není možno ji využívat pouze nárazově. Pečovatelská služba je poskytována pouze za předpokladu, že nastane u klienta nepříznivá sociální situace a není možné jí řešit jiným způsobem. Služba je prováděna ve Vašem bytě v dohodnutém čase a rozsahu pracovníky pečovatelské služby. Klient se zavazuje umožnit pracovníkovi pečovatelské služby naplnit časovou dotaci služby, která byla sjednána na sociálním šetření při dojednávání služby.

Jako klienti pečovatelské služby musíte zajistit bezpečný přístup do své domácnosti a bezpečné podmínky po celou dobu poskytování služby ve Vaší domácnosti. V případě, že je v domácnosti zvíře, je nutné ho zajistit, aby neohrožovalo pracovníka nebo mu nebránilo ve výkonu své práce. Jinak má pracovník právo odmítnout poskytnutí dané činnosti v případě, kdy se cítí být ohrožený na zdraví.

Jednotlivé činnosti pečovatelské služby máte sjednány v individuálním plánu pro poskytování pečovatelské služby. Vychází se vždy z Vašich konkrétních potřeb pro aktuální období, **s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele**. Každý klient má stanoveného svého klíčového pracovníka, který s ním projednává změnu svého individuálního plánu, tj. čas, četnost, nebo rozsah sjednaných činností. Při provádění všech činností pečovatelské služby se pracovníci střídají dle technických a personálních možností. Pokud požadavky klienta neodpovídají objektivním potřebám klienta, nebo jsou v rozporu s posláním pečovatelské služby, sociální pracovníce s klientem projedná možnost řešení jeho situace pomocí komerčních služeb.

V případě, že Vaše domácnost není vybavena vhodnými pomůckami pro poskytování služby (zvedáky, polohovací postel...), pomůže Vám sociální pracovníce tyto pomůcky zajistit. Pokud nejsou zajištěny vhodné pomůcky pro poskytování služby, vyhrazuje si poskytovatel právo službu nevykonávat.

Pracovníci pečovatelské služby neposkytují žádné zdravotnické úkony. V případě potřeby Vám pomůžeme zprostředkovat domácí ošetrovatelskou péči.

Sociální šetření v domácím prostředí při domlouvání služby

Před zahájením poskytování sociální služby je vždy nutné dobře zmapovat sociální situaci žadatele o službu. Z tohoto důvodu probíhá sociální šetření v domácnosti žadatele za přítomnosti sociální pracovnice a koordinátorky služby. Je vždy dobré, pokud je u šetření i někdo z rodinných příslušníků žadatele. Sociální šetření slouží k ověření, že u žadatele skutečně nastala nepříznivá sociální situace a poskytování služby je oprávněné. Dále sociální šetření slouží k nastavení potřebných činností, jejich časovému rozsahu a četnosti. Domlouvá se, zda bude mít pečovatelská služba od žadatelů klíče a postup předání klíčů – předávací protokol. Vymezují se případné krizové situace viz. dále a podávají se všechny potřebné informace týkající se služby. Žadatel má zároveň dostatek času se na vše doptat a ujistit se, že všemu porozuměl. Stejně tak se ujistí i sociální pracovnice a ověří si, že žadatel všemu rozumí. V případě, že sociální pracovnice nevyhodnotí situaci jako nepříznivou, nabídne žadateli jiné možnosti např. využívání alternativních komerčních služeb.

Provozní doba pro poskytování základních činností:

po – pá 7.00 – 18.00 hod.

so – ne + svátky 8.00 – 14.00 hod.

Přihlášení, odhlášení požadovaných činností

Pokud požadujete činnosti nebo úkon přihlásit nebo odhlásit, je důležité svůj **požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem do 8.00 hod.**

V případě, že **neodhlásíte** provedení Vámi nasmlouvaného úkonu nebo činnosti v daném termínu a neprokážete vážný důvod (zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace), **bude Vám naúčtovaný stornopoplatek** v délce 30 minut nasmlouvané činnosti nebo úkon v plné výši. Poplatek za neodebrání sociální služby ve sjednaném rozsahu „stornopoplatek“ představuje v právním slova smyslu sjednané „odstupné“ ve smyslu § 1992 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, které má poskytovateli sociální služby zmírnit negativní dopady nevyužití či pozdního zrušení odebrání služby.

Cena služeb

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby je stanovena v **Sazebníku základních a fakultativních činností pečovatelské služby CSS Staroměstská**, v souladu se zákonem

č.108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Kopie Sazebníku základních a fakultativních činností pečovatelské služby je součástí smlouvy. Dále je k dispozici u pracovníků v sociálních službách, na nástěnkách a u sociální pracovnice.

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle zák. č. 108/2006 Sb., § 75, odst. 2: a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí, b) účastníkům odboje (zák. č. 255/1946, zák. č. 462/1919), c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců, d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců, e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Způsob vykazování provedených činností a vyúčtování

Poskytované základní a fakultativní činnosti jsou evidovány pomocí elektronických čteček pracovníky v sociálních službách, kteří zaznamenávají provedený úkon a skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu dle sazebníku. Každý klient obdrží při zahájení poskytování služby arch s čárovými kódy sjednaných činností. Tento arch musí být pracovníkovi pečovatelské služby k dispozici v domácnosti klienta pro zaznamenání času činností. V případě potřeby může sociální pracovnice klientovi vytisknout detailní rozbor činností. Údaje o množství vypraného prádla zapisují pradelny na žádanky a na konci měsíce předkládají sociální pracovníci jako podklad pro vyúčtování.

Způsob platby

Vyúčtování za činnosti obdržíte od sociální pracovnice či od pracovníka pečovatelské služby na základě měsíčního vyúčtování činností nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Úhradu pak můžete provést v hotovosti na pokladně CSS Staroměstská nebo v kanceláři PS Nerudova 2a, převodem na účet, využít inkaso. U klientů mohou vybrat úhradu též pracovníci pečovatelské služby. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných činností. Výpočet úhrad provádí sociální pracovnice počítačovým programem „Cygnus 2 – pečovatelská služba“.

Předanou finanční částku potvrdíte svým podpisem. Pracovník, který hotovost přijme, Vám svým podpisem potvrdí provedenou úhradu.

Vyrovnání závazků

Při ukončení smlouvy jste povinen vyrovnat případné nedoplatky.

Při změně Vašeho zdravotního stavu, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při kterém můžete být zdrojem nákazy, jste povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelskou službu upozornit.

Dokumentace

Pečovatelská služba vede Vaši dokumentaci v písemné a elektronické podobě, veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití.

V případě zájmu máte možnost uvést do Vaší osobní složky kontaktní osobu/osoby. Kontaktní osobu uvádíte pro případ vzniku náhlé nenadálé situace, např. zhoršení zdravotního stavu, v případě, že neotvíráte při sjednané návštěvě, při vyrovnávání vzájemných pohledávek atd. Každý klient pečovatelské služby má ve své dokumentaci založen popis pro případ krizové situace. Postup pro případ krizové situace se domlouvá při sociálním šetření během domlouvání služby. Každý krizový plán je velmi individuální a je sestaven s ohledem na možnosti klienta a jeho rodinných příslušníků. V případě, že je nutné otevření dveří bytu třetí stranou např. hasiči a složky IZS nenese poskytovatel pečovatelské služby odpovědnost za případné porušení dveří, zámku či jinou způsobenou škodu. Máte možnost do své dokumentace kdykoliv nahlédnout.

Kontrola kvality poskytovaných služeb

Kontrola kvality poskytovaných činností je prováděna nejméně jedenkrát ročně formou dotazníkového šetření a také formou návštěvy v domácnosti, kterou provádí sociální pracovníce. Průběžné kontroly provádí koordinátorka pečovatelské služby a mohou i sociální pracovníce pečovatelské služby při každodenním kontaktu s klienty, a to doptáním na spokojenost, kontrolou kvality poskytovaných činností atd.

Přechodné omezení kapacitních možností poskytovatele

V případě přechodného omezení kapacitních možností služby (např. nedostatek pracovníků apod.) si poskytovatel vyhrazuje právo omezit rozsah poskytované služby. V těchto situacích je vždy upřednostňováno poskytování činností denní hygieny, podání stravy, nákupů před úklidy a doprovody.

Specifikace jednotlivých základních činností v rámci poskytování pečovatelské služby:

Rozsah poskytovaných základních úkonů pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Rozsah poskytovaných činností by Vám měl pomáhat vést běžný život jako Vaši vrstevníci, avšak vždy přihlížíme k Vaším individuálním potřebám.

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu - poskytuje se *ve Vaší domácnosti*, případně za využití speciálních pomůcek, které máte doma.

- *Pomoc a podpora při podávání jídla a pití* – pomoc s posazením ke stolu, nakrájení stravy na sousta, ohřátí stravy na sporáku či mikrovlnné troubě, otevření termojídlonosiče a přendání jídla na talíř, nalití nápoje do hrnečku či sklenice. Platí jak pro stravu námi dovezenou, tak pro stravu Vaši.
- *Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy* – podávání přípravků klientům (např. nutriční sippingy, laktobacily, výživové pudinky apod.) v rámci podpory při stravování. Jedná se o běžné podávání v rámci podpory při stravování či pomoci se zajištěním stravy. Tato pomoc se týká pouze doplňků stravy a potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy.
- *Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky* – nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, obouvání a zouvání obuvi. Za

speciální pomůcky se zde rozumí např. navlékače, pomůcky pro zapínání, obouvací lžice apod. Tyto pomůcky zajistí klient.

- Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny – pracovníci asistují klientům při nasazování a upínání protéz, ortéz, kýlních pásů, kompresních punčoch a ostatních kompenzačních pomůcek. Kompenzační pomůcky zajistí klient. Pro nasazování pomůcek je nutná neporušená kůže. Jedná se o činnost technicko – asistenční, pouze v rozsahu pomoci s užitím, nasazením, připevněním, hygienou protézy apod.
- Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti – pracovníci mohou pomoci nebo asistovat při používání některé neinvazivní pomůcky podporující dechové funkce, pokud jsou používány v uživatelském režimu a pomoc pracovníka spočívá výhradně v praktické asistenci. Typicky může jít o inhalační nástavce, nebulizéry nebo dechové rehabilitační pomůcky. Dále se může jednat o používání zubní náhrady či nasazování naslouchadla.
- Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěitelných neinvazivním způsobem – pracovníci mohou vnímat změny stavu klienta při poskytování základní péče, aniž by šlo o poskytování zdravotní péče. Jedná se o součást běžného kontaktu a podpory klienta. Jedná se o technickou a asistenční podporu při použití běžně dostupných pomůcek a zařízení (např. tlakoměry, tonometry, pulzní oxymetry pro neinvazivní měření saturace, chytré hodinky, mobilní aplikace nebo systémy kontinuálního monitorování glykemie, případně glukometry integrované do inzulinové pumpy při jejich neinvazivním využití). Poskytnutí technické asistence při jejich použití, například nasazení manžety tlakoměru, přečtení hodnoty z displeje, pomoc s výměnou baterie nebo předání informace o naměřeném tlaku nevidomému klientovi, nepředstavuje měření fyziologických funkcí ve smyslu zdravotní péče. Tato činnost má charakter běžné podpory, která přispívá k prevenci, zvýšení bezpečí a udržení pocitu jistoty klienta nebo jeho blízkých osob. Zjištěné hodnoty nebo projevy mohou sloužit nanejvýš jako informativní údaj pro klienta nebo jako podnět k vyhledání zdravotnického pracovníka.
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – doprovod Vaší osoby po bytě či domě, pomoc s orientací v čase atd.

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

- jste-li částečně imobilní - úkon zahrnuje pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesezení na vozík a z vozíku. Dále pomoc klienta posadit, přesunout nebo upravit jeho polohu tak, aby bylo možné realizovat další běžné činnosti, například bezpečné a důstojné stravování, odpočinek nebo běžný denní režim. U osob s omezenou mobilitou není vhodné dlouhodobě setrvávat v jedné poloze nebo provádět běžné denní činnosti vleže. Pokud to klientův stav umožňuje, je žádoucí několikrát denně zajistit změnu polohy, např. pro stravování, zlepšení dýchání apod. s cílem zachování komfortu a prevence zhoršování stavu. Úkon zahrnuje pomoc při přesunu a změnách polohy v rozsahu běžné podpory, která nahrazuje samostatný pohyb klienta, nikoliv však odborné polohování, rehabilitaci a jiné zdravotnické výkony.

- jste-li plně imobilní - úkon je poskytován tehdy, pokud je Vaše domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovník jej může odmítnout.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu - poskytuje se **v domácnosti klienta**, za použití hygienických prostředků, které si klient pořizuje sám.

- Pomoc při úkonech osobní hygieny a péče o pokožku bez porušení integrity kůže – příprava prostředí pro úkon, úkon zahrnuje napuštění vany, podpora při vstupu a výstupu do vany či sprchového koutu, vypuštění vany, úklid prostředí po úkonu, pomoc při svlékání, oblékání, výměna inkontinenčních pomůcek. Jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám. Dále je zde zahrnuta běžná péče o pokožku klienta, jde například o promazávání pokožky, základní ochranu kůže, kdy si klient nemůže toto provést sám.

U imobilního klienta probíhá hygiena na lůžku, tudíž je nutno zajistit vyhovující lůžko přístupné ze tří stran.

- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů. Pracovník má právo odmítnout použít fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život či zdraví. Dále úkon zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů na rukou. Klient může mít vlastní pomůcky k úpravě nehtů, které odpovídají hygienickým podmínkám k tomuto úkonu. Do tohoto úkonu nespadá náročné zpracování nehtů, zastříhávání bolestivých, zarudlých míst, odstraňování

kůžičky, nehty nejsou upravovány také v případě špatného stavu nehtů nebo nehtových lůžek. V případě, že klient vyžaduje pedikúru, pracovník mu může pomoci zajistit pedikérku.

- Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru – jedná se o jednoduché ošetření drobných poranění (např. oděrek, škrábnutí, drobných rankových defektů), které nevyžadují zdravotnický zásah, představují běžnou péči o vlastní osobu nebo laickou první pomoc. Může se dále jednat o přiložení náplasti na drobné poranění, přidržení nebo zajištění jednoduchého krytí, případně asistenci při ošetření kůže v situacích, kdy si klient tyto úkony nemůže provést sám. Součástí této podpory může být rovněž pomoc při manipulaci s běžnými krycími materiály u klientů, kteří je využívají opakovaně v rámci svého zdravotního stavu, a to vždy v pouze rovině technické a asistenční pomoci. Tyto úkony jsou běžně zvládnány samotnou osobou nebo jejím okolím bez účasti zdravotnického pracovníka a jejich provedení nepředstavuje zdravotní péči.
- Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou – pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení při usedání na mísu, otření, hygiena a případně namazání po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení inkontinenčních pomůcek, obléčení prádla a kalhot. U použití WC křesla, bažanta vynesení, umytí a dezinfekce nádoby, u imobilních klientů použití mísy.
- Pomoc při vypouštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře – jedná se o běžnou technickou a asistenční pomoc při manipulaci s pomůckou, která umožňuje odvod moči. Pracovník neprovádí odborné posuzování stavu, nehodnotí charakter moči, ale poskytuje nezbytnou asistenci v rozsahu běžné péče. Za součást této činnosti lze považovat běžnou manipulaci se sběrným systémem, včetně odpojení a opětovného připojení potřebných součástí, pokud to konstrukce konkrétní pomůcky vyžaduje. Podmínkou je, že se jedná výlučně o technicko asistenční úkon prováděný bez zásahu do zavedené cévky, bez manipulace s jejím uložením nebo fixací a bez potřeby odborných či sterilních postupů.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Centrum sociálních služeb Staroměstská zajišťuje 3 základní diety - normál, dia, jaterní, zvolíte si tu, která Vám nejlépe vyhovuje. Zvolená dieta je na celý měsíc a nelze ji v průběhu měsíce měnit. Obdržíte předem jídelní lístek, kde si zvolíte stravu a informaci zapíšete do připravené tabulky. Pokud si nemůžete z objektivních důvodů vybrat stravu, pracovník Vám s výběrem může pomoci.

Strava je z vlastní produkce Centra sociálních služeb Staroměstská. Můžete odebírat snídani, oběd a večeři. Oběd zahrnuje polévku a hlavní jídlo. Pro dovážku stravy musíte mít k dispozici 2 termojídlonosiče, které jsou vhodné pro roznášení/rozvážení stravy. Je-li to v momentálních možnostech zařízení, máte možnost si termojídlonosiče zapůjčit zdarma na základě smlouvy o zapůjčení. Klient může mít i vlastní termojídlonosiče, které odpovídají rozvážení stravy. Klient má odpovědnost za čistotu termojídlonosiče a předává ho pracovníkovi pečovatelské služby vždy řádně umytý.

Cena stravy je stanovena v souladu s platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Porce jsou normované dle normy pro společné stravování, která je k dispozici u vedoucího kuchyně, sociální pracovníce i pracovníků pečovatelské služby.

Odhlášení stravy jste povinen nahlásit ***v pracovní den do 8.30 hod.*** dne předcházejícího, na který chcete stravu odhlásit. V opačném případě je Vám účtována celá částka za stravu, v případě uskutečněné donášky stravy i tento úkon. Stravu lze odhlásit předáním informace koordinátorce pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pracovníkům pečovatelské služby, a to i telefonicky. Hradíte si počet **nahlášené** stravy. Vyúčtování ceny stravy je součástí měsíčního vyúčtování.

- *Donáška stravy v Nerudova 2a* - pečovatelská služba zajišťuje donášku stravy z kuchyně CSS Staroměstská. V položce za donášku je zahrnuta nejen donáška samotná, ale i manipulace s termojídlonosiči, spojená s vložením porce do nádob termojídlonosiče, donáška do domácnosti, odnos prázdných termojídlonosičů. Donáška probíhá osobně mezi Vámi a pracovníkem pečovatelské služby, kterému za jídlonosič se stravou předáte prázdný jídlonosič. Jídlonosiče není možné nechávat na chodbě domu. V případě zničení či ztráty půjčeného termojídlonosiče, jste povinni nahradit odpovídající škodu. Donáška oběda probíhá v době ***od 10.00 hod. do 12.00 hod.***

- *Dovoz stravy do terénu zahrnuje tyto ulice:* Staroměstská, Kubatova, Čécova, Hálkova, Neplachova, Zachariášova, Klostermanova, Fr. Hrubína, Neklanova, Pražská, Budivojova, Puklicova, Nerudova, U Trojice, Průběžná, Plzeňská, Kněžskodvorská, Jar. Haška, K. Weise, Kostelní a dle dohody i další přilehlé ulice a okolí.

Strava je rozvážena autem v termojídlonosičích. V položce je zahrnut nejen dovoz samotný, ale i manipulace s termojídlonosiči, spojená s vložením porce do nádob termojídlonosiče, donáška do domácnosti, odnos prázdných termojídlonosičů. Dovážka probíhá osobně mezi Vámi a pracovníkem pečovatelské služby, kterému za jídlonosič se stravou předáte prázdný jídlonosič. **Jídlonosič není možné nechávat na chodbě domu.** V případě zničení či ztráty půjčeného termojídlonosiče, jste povinni nahradit odpovídající škodu.

Dovážka oběda probíhá v době od **10.15.hod. do 14.00 hod.**

Čas dovozu stravy se z neovlivnitelných důvodů (sněhová kalamita, výpadek elektrického proudu v kuchyni, dopravní nehoda...) může zpozdit. Čas dovozu stravy se může také zpozdit o víkendech a svátcích z personálních důvodů.

Čas dovozu snídaní a večeří je domlouvám vždy s klientem individuálně dle možností provozovatele.

Z důvodu snadnějšího předání stravy máte možnost předat pracovníkům klíč od Vašich vchodových dveří. Klíče předáte sociální pracovníci nebo pracovníkovi pečovatelské služby proti podpisu. Klíče jsou uschovány s ostatními klíči v trezoru, používány jsou pouze kompetentními pracovníci k rozvážce stravy.

- Pomoc při přípravě jídla a pití – jedná se o přípravu jídla a pití ve Vaší domácnosti, z vlastních surovin (nákup potravin může zajistit pracovník - nutná domluva), pracovník pečovatelské služby Vám při přípravě asistuje a vypomáhá.
- Příprava a podání jídla a pití – pracovník sám chystá jídlo z Vašich surovin, ve Vaší domácnosti za použití Vašeho nádobí a zařízení. Jídlo Vám servíruje.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Běžný úklid a údržba domácnosti – běžným úklidem se rozumí pravidelný úklid minimálně 1 × za 14 dní. **Úkon představuje:** luxování, zametání, vytírání na mokro, stírání povrchů, utírání prachu (ve výšce dostupné ze země), umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, vyklepání předložek, ometení pavučin (ve výšce dostupné ze země), vynášení odpadků, úklid nakoupených potravin, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin (ve výšce dostupné ze země), povlékání ložního prádla, praní a žehlení prádla, úklid prádla do skříně. Klientům, kteří využívají pravidelný úklid minimálně 1 × za 14 dní, jsou

osamělí a nemohou využít pomoc nikoho ve svém okolí, pečovatelská služba pomůže i s úklidem chodby, popř. společných prostor.

Praní prádla ve Vaší domácnosti za použití Vašeho zařízení, přístrojů a prostředků. Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení prádla do pračky, zapnutí pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení prádla.

Mytí a čištění domácích spotřebičů (např. běžné mytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, kuchyňského robota, vysavače). Pracovníci nejsou oprávněny spotřebiče opravovat. V případě, že má spotřebič viditelnou závadu, jsou pracovníci oprávněny provedení úkonu odmítnout. U vysavačů pracovníci nevyměňují látkové pytlíky z hygienických důvodů, ale v případě zájmu Vám rády pomohou s obstaráním papírových.

Úkon je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení a spojovací chodby.

V rámci běžného úklidu pečovatelská služba nezajišťuje mytí oken, věšení záclon, pravidelné mytí radiátorů, dveří a zárubní, nebo balkonu, pouze Vám pomůže zprostředkovat firmu, která Vám tyto služby zajistí.

- Pomoc při zajištění velkého úklidu – jedná se o zprostředkování úklidové firmy, nebo v případě dostatečného personálního zajištění pečovatelské služby o provedení pouze velkého úklidu sezonního charakteru, to znamená úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, omytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, včetně omytí dekorálních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a spižírňách, omytí obkladů v kuchyni a sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, odmrazení ledničky. Úkony se provádí pouze do výšky 1,5 m nad zemí a pracovníce pracují ve dvojici. Úkon se provádí pouze u klientů, kteří dané činnosti již samostatně nezvládají. V opačném případě lze úkon odmítnout. Časová dotace úkonu je zpravidla 1 hodina na jednoho pracovníka.

Pečovatelská služba neprovádí úklid po malování, stavebních pracích nebo čištění koberců.

V případě, že pracovník pečovatelské služby při práci manipuluje s Vaším elektrospotřebičem, nesete za něj zodpovědnost.

- Donáška vody – používají se Vaše výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg. Pracovník pečovatelské služby donese pouze v případě přerušení dodávky vody z běžného vodovodního zdroje jen nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví z jiných prostor domu do Vašeho bytu, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou. Údržba topných zařízení, představuje vyčištění kamen od popela.
- Běžné nákupy a pochůzky - pracovník nakupuje zboží z **Vašich svěřených finančních prostředků** dle Vašich požadavků na druh zboží, případně alternativu. Při nákupu se snaží respektovat i Vaše přání na místo nákupu v **nejbližším okolí**. Není v možnostech pečovatelské služby shánět konkrétní věc ve vícero obchodech. Je důležité mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přejete nakoupit (příp. Vám pracovník pomůže seznam sepsat dle Vašich požadavků a potřeb) a před nákupem předat předpokládanou finanční částku oproti potvrzení. Pracovníci nedisponují s platební kartou klienta. Po nákupu pracovník **nákup vyúčtuje** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí Vám zbytek finančních prostředků. Podpisem potvrdíte správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí. Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi klienta (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

Běžným nákupem se rozumí nákup z jednoho obchodu, jehož položky se vejdou do jedné tašky o rozměru 40 × 45 cm, přičemž součet všech položek nákupu nesmí přesahovat hmotnost 3 kg. V případě, že během jednoho úkonu je nakupováno více klientům, je každému úkon naúčtován, jako by byl prováděn jednotlivě.

Běžné pochůzky: vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí na úřadech apod. na území města České Budějovice. Do doby provedení úkonu je započítána kromě cesty, také doba jednání, nebo čekání.

V rámci úkonu Vám také v případě Vaší hospitalizace přivezeme věci do nemocnice. V takovém případě si prosím připravte seznam věcí, které chcete donést. Věci ve Vašem bytě vyzvedávají vždy dva pracovníci. Do doby provedení úkonu je i v tomto případě započítána cesta a čas obou pracovníků.

Velký nákup: nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, týdenní nákup. Nakupovány jsou pouze předměty, které lze převést osobním automobilem.

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

Poskytuje se dle Vašich požadavků v prádelně CSS. Prádlo můžete do prádelny odnést sami, nebo Vám prádlo odnese pracovník pečovatelské služby. Je třeba mít sepsán seznam prádla, který dáváte do prádelny (popřípadě Vám seznam pomůže sepsat pracovník pečovatelské služby). Prádlo, které dáváte do prádelny, musíte mít označené buď všítným štítkem, nebo popsané fixem z vnitřní strany. Úkon praní prádla se provádí jen v rozsahu, který odpovídá Vaší osobní potřebě. Zvláštní požadavky (vynechání aviváže, škrobení) musí být připsány na seznam. Drobnou opravou se rozumí zašití švu, přišití knoflíku apod.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět. Dále doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět.

Zajišťuje se na území města České Budějovice. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem. Tento úkon pečovatelská služba zajišťuje pouze v případě volné kapacity. Doprovod může být uskutečněn pěšky, automobilem poskytovatele nebo MHD.

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

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Služba poskytuje pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, 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 klientů a jejich schopnost hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

- 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. Činnost 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.

Činnost zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, 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.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- *Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci*

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech. Poskytnout klientovi pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností, rituálů, každodenních nezbytností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité. Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Časová dotace dohledu není stanovena, je vždy individuální dle potřeb. Může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti

Specifikace jednotlivých fakultativních činností v rámci poskytování pečovatelské služby:

- *Doprava automobilem při zařizování běžných záležitostech po městě - České Budějovice.*

Doprava automobilem poskytovatele je realizována po městě České Budějovice, a to pouze za předpokladu, že to **umožňují personální a technické možnosti poskytovatele sociálních služeb**. Poskytnutí této činnosti je plně na rozhodnutí poskytovatele po vyhodnocení individuální situace. Tato činnost je poskytována v souvislosti s péčí a podporou člověka v nepříznivé sociální situaci, odpovídající zjištěným potřebám a napomáhající sociálnímu začleňování či předcházející sociálnímu vyloučení. Dále může být tato činnost poskytována pouze v případě, že nelze z objektivního důvodu využít běžně dostupnou veřejnou nebo

komerční službu. Fakultativní činnost je poskytována pouze pracovníky poskytovatele a vlastními prostředky poskytovatele. Službu je nutné sjednat v dostatečném předstihu, a to min. 48 hodin před požadovanou dopravou, v jiném případě vždy záleží na poskytovateli a aktuální situaci. V případě fakultativní činnosti je účtována sazba za jeden kilometr dle platného sazebníku. Klientovi jsou účtovány i kilometry do místa vyzvednutí. Dále pokud klient využije pouze cestu z místa nástupu na určené místo a zpáteční cestu již nerealizuje, je mu náúčtována i tato cesta zpět do CSS Staroměstská. S dopravou je možné si zároveň sjednat i doprovod, který je účtován dle platného sazebníku.

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze za předpokladu, že jsou poskytovány základní činnosti.

Stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo připomínkami se můžete obrátit na jakéhokoliv pracovníka pečovatelské služby. Postupujte dle pokynů k vyřizování stížností, které Vám sociální pracovnice předává při podpisu smlouvy nebo je uveřejněn na webových stránkách zařízení.

Mgr. Šárka Kovárnová
ředitelka