



Městské sociální a zdravotní služby
Pečovatelská služba
Smetanova 764, 280 00 Kolín IV, tel. 702 067 782, 321 752 557

Pravidla poskytování pečovatelské služby

Tato Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upravují blíže poskytování sociální služby „pečovatelská služba“ a doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

I. Zavedení nového úkonu pečovatelské služby

1. Objednání nového úkonu (úkon, který není v platném znění Smlouvy ukotven) pečovatelské služby probíhá prostřednictvím uzavření dodatku ke Smlouvě o poskytování sociální služby.

II. Objednání, doobjednání a odhlášení stravování

1. Uživatel si stravu objednává prostřednictvím jídelního lístku. Jídelní lístek obsahuje nabídku jídel, ze kterých si Uživatel může vybrat na dny pondělí až pátek (v sobotu je možné si objednat pouze jeden druh jídla). Uživatel obdrží v pondělí jídelní lístek na následující týden. (V případě přání Uživatele je možné vydání dvou kopií jídelního lístku. Uživatel označí svůj výběr do jednoho vyhotovení a podepsané odevzdá, druhé vyhotovení si pro svou informaci ponechá). Každý Uživatel si může objednat pouze jednu porci oběda.
2. Označení výběru jídel Uživatel provádí sám, v případě přání Uživatele mu při označení výběru pomůže zaměstnanec Poskytovatele. Uživatel jako výraz souhlasu jídelní lístek podepíše.
3. Označený a podepsaný jídelní lístek Uživatel odevzdává zaměstnanci Poskytovatele nejdéle do čtvrtka (včetně) v týdnu před sobotou, od které začíná platnost jídelního lístku.
4. Odhlášení stravování je možné provést prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele, který stravu Uživateli dodává nebo telefonicky na čísle **321 720 757** nebo **702 067 782**, a to nejdéle do 8:00 hod. ráno v den, na který je strava objednávána.
5. Pokud není stravování odhlášeno podle předešlého odstavce, je Uživateli strava včetně dovozu oběda zaúčtována v plné výši. Pokud Uživatel chce doobjednat stravu na den, který si neuvedl v jídelním lístku, je povinen takto učinit stejným

způsobem a nejdéle ve stejném čase, jako je prováděno odhlášení stravy podle tohoto článku.

6. Jídlonosiče si zabezpečuje každý Uživatel sám, a to v počtu dvou kusů z důvodu potřeby výměny jídlonosiče v případě dodání stravování. Jídlonosiče jsou Poskytovatelem zajištěny pouze v případě nezbytně nutném. (např. Uživatel přichází z nemocnice, je třeba mu zajistit jídlo a nebylo možné jídlonosič vyměnit.)
7. Při dodání obědů Uživatel služby osobně oběd převezme a předá čistý, nepoškozený a kompletní jídlonosič. Uživatel může ve výjimečných případech požádat další osobu o převzetí oběda, ale tuto skutečnost je povinen nahlásit předem zaměstnanci Poskytovatele. Pokud Uživatel služby přeruší odebrání obědů, druhý jídlonosič je Uživateli bezodkladně vrácen.
8. Obědy se rozvázejí Uživatelům pečovatelské služby od 9:00 do 14:00 hodin. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště Uživatele a aktuální dopravní situaci. Při sjednávání sociální služby je Uživatel seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích, kterými jsou např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod. Z důvodu překážky v jízdě – nehoda, dopravní kolaps - může dojít k pozdějšímu dovozu obědů.

III. Objednání a odhlásování základních činností mimo stravování

1. Uživatel může požádat zaměstnance Poskytovatele osobně nebo telefonicky na čísle 321 720 757 nebo 702 067 782 o rozšíření (nebo změnu) četnosti či délky poskytování činností (dle přání odebrat úkon častěji nebo jeho poskytnutí prodloužit). Poskytovatel se pokusí požadavek zajistit s ohledem na provozní a kapacitní možnost služby.
2. Objednané základní činnosti (mimo stravování) mohou být odhlášeny vždy do 15:30 hod. předešlého dne přede dnem, na který je základní činnost nasmlouvána. Odhlášení může Uživatel učinit osobně zaměstnanci Poskytovatele nebo telefonicky na čísle uvedeném v předešlém článku k objednaní stravování.
3. Pokud není poskytování základní činnosti (mimo oběda) odhlášeno podle předešlého odstavce, tato činnost je Uživateli zaúčtována ve výši úhrady, která by odpovídala provedení dané činnosti u daného Uživatele. Jestliže činnost nebyla u Uživatele ještě provedena, tak ve výši nejnižší možné úhrady, kterou by bylo možné k danému provedení předpokládat (jestliže se jedná o činnost účtovanou podle časové jednotky). Výjimkou je případ, kdy Uživatel nemohl poskytnuté služby odhlásit (především náhlá/neplánovaná hospitalizace Uživatele v nemocnici).

4. Tento článek platí také pro poskytování fakultativních činností.

IV. Specifikace rozsahu zajišťování základních a fakultativních činností

Níže je uvedena konkretizace maximálního rozsahu jednotlivých činností/úkonů, tedy maximální rozsah specifikovaný u některých úkonů, o jejichž poskytnutí může Uživatel Poskytovatele požádat.

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – ohřívání hotového jídla, krájení, mletí stravy, otevření jídonosiče, přendání jídla z jídonosiče na talíř, nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení dle přání Uživatele
- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – podpora a pomoc při oblékání a svlékání, příprava oblečení a jeho úklid, pomoc se specifickými pomůckami - např. břišní pás, protetické pomůcky apod.
- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu** ve vnitřním prostoru pomoc a podpora při chůzi s použitím berlí, holí, chodítka, při pohybu na vozíku, pomoc při ovládnání výtahu
- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

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

- **pomoc při úkonech osobní hygieny** – pomoc a podpora dle přání Uživatele při celkovém umytí nebo koupeli, výměna inkontinenčních pomůcek, ošetření pokožky (koupel či sprchování ve středisku osobní hygieny, koupel či sprchování v domácnosti Uživatele, pomoc při úkonech osobní hygieny - např. umytí žínkou na lůžku Uživatele)
- **pomoc při základní péči o vlasy a o nehty** - umytí, vysušení a učešání vlasů, ostříhání nehtů na ruku a nohu, zabroušení pilníkem. Odborné ošetření nohou je možné zajistit dle přání klienta pedikérkou, úpravu vlasů je možné zajistit kadeřnicí
- **pomoc při použití WC** – pomoc a podpora při přesunu na WC nebo toaletní židli. V případě použití hygienického křesla je součástí úkonu vnesení a vymytí nádoby

3. *Pomoc při zajištění stravy*

- **zajištění stravování** – je poskytován pouze oběd, a to klasický nebo dle dietních potřeb Uživatele
- **dovoz nebo donáška jídla** - dovezení stravy nebo donáška stravy do domácnosti Uživatele.
- **pomoc při přípravě jídla a pití, podání jídla a pití** – snídaně, svačiny – jídlo je připravováno z vlastních surovin Uživatele v domácnosti, pečovatelka pomáhá při činnostech, které Uživatel nezvládá.

4. *Pomoc při zajištění chodu domácnosti*

- **běžný úklid a údržba domácnosti (úklid zpravidla nepřesahující 1 hodinu času)** - klient zajistí na vlastní náklady (po domluvě možné i prostřednictvím pečovatelky) potřebné čisticí a úklidové prostředky. Běžný úklid zahrnuje dle dohody utření prachu, umytí podlahy, vysávání, běžný úklid kuchyňské linky, umytí nádobí, vyklepání potahů, ustlání postele, vnesení odpadků, umytí koupelny a WC, úklid skříně, povlékání lůžka, mytí domácích spotřebičů (např. mytí a odmražení lednice, umytí mikrovlnné trouby, vařiče nebo sporáku). Dle přání Uživatele např. i výměnu ložního prádla
- **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování** – pečovatelská služba v rámci tohoto úkonu pomáhá Uživateli se zajištěním běžně dostupných (komerčních) služeb či předáním kontaktů na tyto služby
- **donáška vody** – donáška vody z nejbližšího zdroje pitné vody; toto je poskytováno pouze osobám, které nemají vodovod nebo v jejich domácnosti neteče voda (např. z důvodu havárie vodovodního traktu)
- **topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** - zahrnuje donášku a přípravu topiva, vnesení popela, vyčištění kamen. Uživatel má vlastní topivo a pomůcky. Tento úkon nezahrnuje skládání uhlí.
- **běžné nákupy a pochůzky** – za běžný nákup je považován nákup max. do 5 kg váhy, úkon obsahuje nákup potravin, drobného spotřebního zboží a domácích potřeb. Pochůzka je určena např. k vyřizování administrativních záležitostí (lékař, lékárna, pošta, banka, pojišťovna apod.)

- **velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti** (nákup nad rozsah běžného nákupu, součet všech položek max. do hmotnosti 15 kg), např. týdenní nákup potravin a spotřebního zboží ve více obchodech, celých balení vody, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
 - **praní a žehlení ložního prádla nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**
5. **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – činnost zahrnuje pouze doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.
 6. **Dohled nad Uživatelem** - je návštěva pracovnice Poskytovatele v domácnosti Uživatele v určený/dohodnutý čas. V rámci této návštěvy může být zkontrolováno, zda se Uživatel nenachází v domácnosti ve špatném zdravotním stavu, zda neupadl, zda neexistuje v domácnosti pro Uživatele ohrožení (např. nevypnutý plynový sporák).
 7. **Doprovod na procházku** – dle přání Uživatele je možné nasmlouvat v rámci provozních možností Poskytovatele maximálně v rozsahu 1 hodiny.
 8. **Doprava vozidlem PS do střediska osobní hygieny a zpět** – pokud Uživatel využívá střediska osobní hygieny a nemůže se dopravit prostřednictvím veřejných dopravních prostředků, může využít dopravu vozidlem Poskytovatele.

V. Upřesnění způsobu poskytování vybraných činností

1. **Praní prádla** – pokud má Uživatel sjednanu činnost praní a žehlení prádla, je povinen toto prádlo vždy připravit nebo mu při přípravě prádla pro praní může pomoci zaměstnanec Poskytovatele. Prádlo může být předáno přímo do prádelny v tašce s uvedením jména Uživatele (např. rodinnými příslušníky) nebo je sváženo z domácností Uživatelů v úterý a v pátek mezi 12:00 – 15:00 hodinou (případně předcházející pracovní den danému dni, pokud úterý nebo pátek jsou dny pracovního klidu nebo státním svátkem). Klient si může vybrat den, kdy chce prádlo svést, avšak tento den musí oznámit přímo zaměstnanci Poskytovatele nebo na určený telefonní kontakt uvedený v čl. II. k přihlášení stravování. Převzetí je možné osobně po předchozí domluvě ve středisku osobní hygieny (tel. 321 752 549) nebo je možné nechat si prádlo zdarma dovést do místa trvalého bydliště pracovníkem pečovatelské služby, a to v úterý nebo v pátek v odpoledních hodinách.

2. **Nákupy (běžný nebo velký nákup)** - Uživatel má připraven seznam věcí, které chce nakoupit, nebo mu při sepsání tohoto seznamu pomůže zaměstnanec Poskytovatele. Uživatel může tento seznam věcí také po předchozí dohodě zatelefonovat zaměstnanci Poskytovatele. Na základě tohoto seznamu je proveden nákup. Uživatel předá pracovníkovi předem také příslušnou částku na daný nákup (pokud neproběhla objednávka věcí telefonicky). Pracovník finanční prostředky oproti skutečné ceně nákupu proúčtuje ihned při předání nákupu s Uživatelem (případně ho požádá o zaplacení celého nákupu, pokud byl objednán telefonicky). Poskytovatel se pokusí zajistit nákup z obchodů, ze kterých si přeje Uživatel, ale vždy s ohledem na personální a časovou kapacitu sociální služby. Uživatel je povinen tyto finanční prostředky ihned přepočítat. Obdobný postup je realizován také v případě, kdy je hrazena složenka, platby na poště nebo jiné úhrady.

VI. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel má především tyto povinnosti:

- a) nechovat se k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, který vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, diskriminačního, ponižujícího prostředí; případně se takto nechovat k jiným uživatelům sociální služby,
- b) nevyužívat poskytování služby (či jejich produktů) ve prospěch další osoby (např. praní prádla pro jiné osoby/příbuzné, nákupy),
- c) postupovat v souladu s těmito Pravidly a Smlouvou o poskytování sociální služby,
- d) zabezpečit bezpečný prostor pro výkon pečovatelské služby (např. aby zaměstnanec Poskytovatele neohrožovalo nebezpečné domácí zvíře).

2. Uživatel má především tato práva:

- a) má právo na rovnoprávné a nediskriminující zacházení při poskytování sociální služby v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalšími právními předpisy,
- b) dávat podněty a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby (postup pro podávání stížnosti viz dále),
- c) požádat Poskytovatele o poskytnutí nabízených základních i fakultativních činností vzhledem ke svým schopnostem (vzhledem k tomu co zvládne sám a s jakými činnostmi potřebuje pomoc),
- d) požádat Poskytovatele o změnu času a způsobu poskytování jednotlivých činností,
- e) vyžadovat poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby a těmito Pravidly,
- f) ukončit poskytování sociální služby – vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby,

- g) Uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace, dělat si z ní kopie, avšak po domluvě s příslušným pracovníkem Poskytovatele. Uživatel má dále právo zpřístupnit dokumentaci na základě písemného souhlasu jiné osobě (např. rodinnému příslušníkovi),
- h) Uživatel bere na vědomí přiměřené riziko.

VII. Práva a povinnosti Poskytovatele a jeho zaměstnanců

1. Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto povinnosti:

- a) neposkytovat Uživateli činnosti, které si zvládne učinit sám a nenahrazovat běžně dostupné činnosti,
- b) dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při poskytování pečovatelské služby,
- c) oznámit či zabránit přípravě, páchání či spáchání trestného činu v návaznosti na ustanovení § 367 nepřekážení trestnému činu a § 368 neoznámení trestnému činu zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (a to buď samotným Uživatelem, osobou blízkou nebo jinou osobou); a to bez ohledu na mlčenlivost podle předešlého písmene,
- d) jednat s Uživatelem vždy jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem, omezovat zasahování do jeho práv a mít na paměti jeho lidskou důstojnost, včetně práva na soukromí,
- e) dodržovat povinnosti plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto pravidel,

2. Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto práva:

- a) vyžadovat po Uživateli plnění povinností plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel,
- b) ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby (pouze Poskytovatel, ne jeho zaměstnanci).

Poskytovatel je dále oprávněn vyžadovat všechna práva a plnění povinností plynoucích ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel.

VIII. Stížnosti

1. Uživatel nebo jím určený zástupce či jiné osoby (např. rodinní příslušníci, sousedé, známí) mohou podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
2. Stížnost je vyjádřením nespokojenosti, které vyžaduje prošetření a odezvu. Za stížnost je považováno vše, co Uživatel tak označí.

3. Stížnost je možné podávat jak anonymně, tak neanonymně (s uvedením identifikace své osoby), a to těmito způsoby:
 - a. písemně na adresu: Městské sociální a zdravotní služby, Nad Zastávkou 64, 280 02 Kolín II.
 - b. písemně prostřednictvím e-mailu na adresu: stiznosti@mszs.cz
 - c. písemně do schránky označené „stížnosti“, která je umístěna v suterénu sídla pečovatelské služby na adrese: Smetanova 764, Kolín II (schránka je jednou týdně vybírána)
 - d. ústně každému zaměstnanci Poskytovatele
 - e. telefonicky na čísle: 321 720 757 nebo 702 067 782.

Za anonymní stížnost je považována stížnost, ze které nelze identifikovat bez omylu osobu stěžovatele.

4. Uživatel může také požádat zaměstnance Poskytovatele o pomoc při sepsání stížnosti. Stížnost je vždy písemně evidována do příslušné evidence Poskytovatele a řešena vždy nejdéle do 30 dnů od doručení stížnosti poskytovateli. Pouze ve výjimečných případech, kdy není možné stížnost prošetřit do 30 dnů, je možné tuto lhůtu prodloužit na 60 dnů. O této skutečnosti je vždy stěžovatel písemně vyrozuměn, včetně odůvodnění.
5. Stížnost je řešena ředitelem/kou Poskytovatele nebo jím určeným zaměstnancem. Stížnost není řešena v žádném případě osobou, proti které je směřována. Pokud je stížnost směřována proti řediteli/ce Poskytovatele, je stížnost předána ke zřizovateli (Město Kolín).
6. Pokud se jedná o opakovanou stížnost k téže věci, je prošetřeno, zda nedošlo ke změně skutečností rozhodných pro vyřízení stížnosti a je také prošetřen předešlý postup řešení stížnosti.
7. Stížnost je vyřešena a vždy v písemné podobě předána/doručena stěžovateli (i v případě, že se jedná o stížnost opakovanou), pokud se nejedná o stížnost anonymní.
8. Osoba se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele nebo organizaci sledující dodržování základních lidských práv a svobod.
 - Zřizovatel: Město Kolín, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Karlovo náměstí 44, 280 12 Kolín, tel. č. 321 748 111, email: posta@mukolin.cz

Další kontakty:

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 150 21 Praha 5, tel. č. 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. č. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. č. 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz

9. Seznam institucí/organizací sledujících dodržování základních lidských práv a svobod je vždy předán Uživateli k těmto pravidlům, což svým podpisem Uživatel stvrzuje. Aktuální seznam je pak dále zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele nebo může být vždy Uživateli na jeho žádost předán zaměstnancem Poskytovatele.

IX. Platnost a účinnost

1. Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2015 a k tomuto dni ruší také platnost a účinnost předešlých předpisů upravujících tuto oblast.
2. Uživatel je s těmito Pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, zavazuje se je dodržovat a jsou její nedílnou součástí.