

## **PRAVIDLA PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU**

Platnost od 1. března 2025

Pravidla pro pečovatelskou službu stanovují základní pravidla pro Uživatele pečovatelské služby. Jsou přílohou ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

### **Článek I.**

#### **Informace o poskytování pečovatelské služby**

1. Pečovatelská služba je poskytována v domácím prostředí na základě písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Pečovatelskou službu nesmí čerpat místo Uživatele jiná osoba.
2. Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu Uživateli, kterou nezbytně potřebuje k soběstačnosti a samostatnosti a tuto péči mu nemohou poskytnout rodinní příslušníci, ani veřejně dostupné služby (např. jídelna, prádelna, úklidová firma).
3. Dohodnutý čas poskytování služby s Uživatelem je orientační a může se měnit v souvislosti s mimořádnými situacemi (např. dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz, školení pracovníků). Z organizačních důvodů může být, po předchozí telefonické domluvě s Uživatelem, služba zrušena nebo přesunuta na jiný den.
4. Pečovatelská služba nepečuje o rány, nechystá a nepodává léky, pouze může připomenout jejich užití v průběhu služby, a to v návaznosti na čerpání jiného základního úkonu.
5. Pečovatelská služba nesmí převzít a použít občanský průkaz a platební kartu Uživatele či jiné osoby. K nákupu či pochůzce musí Uživatel vždy předat vlastní finanční hotovost. Nákup je zajišťován v obchodě, který je nejbližší bydlišti Uživatele. Pečovatelská služba zajišťuje nákup pouze pro Uživatele, nikoliv pro jiné osoby. Pečovatelská služba nezajišťuje nákup návykových látek.
6. Pracovníci nesdělují Uživateli, příp. dalším osobám svá soukromá telefonní čísla. Pracovníci nezapůjčují své soukromé mobilní telefony Uživateli.
7. Pečovatelská služba poskytuje pouze běžný úklid a údržbu domácnosti (uvedeno v Nabídce služeb pečovatelské služby). Neposkytuje a nenahrazuje úklid na úrovni úklidové služby, která poskytuje kompletní úklid celé domácnosti včetně mytí oken a věšení záclon.
8. Z důvodu bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků pečovatelské služby jsou u některých úkonů vyžadovány kompenzační pomůcky.
9. Pečovatelská služba trvá na odebrání sjednaných služeb, zrušení služby akceptuje pouze v případech hodných zřetele (např. dlouhodobá hospitalizace, pobyt u osoby blízké).

### **Článek II.**

#### **Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

1. Pečovatelská služba je terénní služba poskytována v domácím prostředí Uživatele na území města Bohumína a v jeho příměstských částech denně od 07.00 do 19.00 hodin. Pečovatelská služba je poskytována na základě předem dohodnutého rozsahu.
2. Časové rozmezí pro dovoz obědů ve dnech sobota, neděle a svátky je od 10.30 do 12.00 hodin.

### **Článek III.**

#### **Harmonogram pečovatelské služby**

Jednotlivé úkony pečovatelské služby jsou převážně poskytovány v následujícím orientačním časovém harmonogramu:

|                    |                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07.00 – 10.00 hod. | pomoc a podpora při podávání jídla a pití<br>pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru  
 pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík  
 pomoc při úkonech osobní hygieny  
 pomoc při základní péči o vlasy a nehty  
 pomoc při použití WC  
 pomoc při přípravě jídla a pití  
 příprava a podání jídla a pití  
 pochůzka  
 doprovázení (např. lékař)  
 připomenutí užití léků Uživateli  
 pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů  
 pomoc při vyřizování běžných záležitostí  
 dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

10.00 – 13.00 hod. pomoc a podpora při podávání jídla a pití  
 pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek  
 pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru  
 pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík  
 pomoc při úkonech osobní hygieny  
 pomoc při základní péči o vlasy a nehty  
 pomoc při použití WC  
 dovoz oběda SO, NE a SV  
 donáška oběda  
 pomoc při přípravě jídla a pití  
 příprava a podání jídla a pití  
 běžný nákup  
 pochůzka  
 doprovázení  
 připomenutí užití léků Uživateli  
 pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů  
 pomoc při vyřizování běžných záležitostí  
 dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

13.00 – 15.00 hod. běžný úklid a údržba domácnosti  
 pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování  
 pochůzka  
 běžný nákup  
 velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti  
 doprovázení  
 připomenutí užití léků Uživateli  
 pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů  
 pomoc při vyřizování běžných záležitostí  
 dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

15.00 – 19.00 hod. pomoc a podpora při podávání jídla a pití  
 pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek  
 pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru  
 pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík  
 pomoc při úkonech osobní hygieny  
 pomoc při použití WC  
 pomoc při přípravě jídla a pití

příprava a podání jídla a pití  
připomenutí užití léků Uživateli  
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Časový harmonogram může být měněn v návaznosti na aktuální organizační důvody pečovatelské služby.

#### **Článek IV.**

##### **Dovoz a donáška obědů**

1. Uživateli je dovážena nebo donášena teplá strava do jeho domácnosti.
2. Strava je z hygienických důvodů převážena v termojídlonosiči od příslušného dodavatele obědů.

#### **Článek V.**

##### **Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

1. Úhrady za úkony pečovatelské služby se řídí platným Ceníkem úhrad za poskytování pečovatelské služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnuté služby.
2. Úhrady za úkony s hodinovou sazbou se stanoví dle skutečně spotřebovaného času. Nejkratší doba poskytnutí služby je 15 minut a dále se účtuje každých započatých 15 minut. Doba počíná běžet vstupem pracovníka do domácnosti Uživatele a končí odchodem pracovníka z domácnosti Uživatele.
3. Uživatel se zavazuje platit úhradu za rozsah čerpaných služeb zpětně do 10. pracovního dne následujícího měsíce a formou sjednanou ve Smlouvě.
4. **Úhrady za obědy (SO, NE, SV):**
  - úhrady za obědy probíhají zálohově, tj. měsíc dopředu,
  - úhrady lze zaplatit v domácnosti Uživatele (pochůzka PS), přímo u dodavatele (v jídelně) nebo v kanceláři pověřeného pracovníka pečovatelské služby Masarykova 365, po předchozí telefonické domluvě na tel. čísle 734 788 656. Dohodnutý termín, včetně času je nutné ze strany platící osoby vždy dodržet,
  - dodavatelem je Domov Jistoty, Šunychelská 1159, Bohumín (bývalé kasárny) a cenu obědů stanovuje dodavatel.
5. **Úhrady za služby spojené s obědy (dovoz obědů, nájem termojídlonosičů, pochůzka):**
  - probíhají zpětně za předchozí měsíc dle počtu skutečně odebraných obědů,
  - úhrady lze zaplatit v domácnosti Uživatele (pochůzka PS) nebo v kanceláři pověřeného pracovníka pečovatelské služby Masarykova 365, po předchozí telefonické domluvě na tel. čísle 734 788 656,
  - dohodnutý termín, včetně času je nutné ze strany platící osoby vždy dodržet.
  - **dovoz oběda SO - NE, SV** **dle platného ceníku x počet obědů**
  - **pronájem 2 ks termojídlonosičů** **dle platného ceníku**
  - **pochůzka (např. výběr záloh za stravné, administrativa spojená s vyúčtováním finančních prostředků, tisk jídelních lístků)** **dle platného ceníku x spotřebovaný čas**
  - Výběr úhrad probíhá dle časového harmonogramu. Přesný termín a výše úhrady za obědy je Uživateli sdělen v písemné podobě nejpozději tři pracovní dny před datem výběru. Vyúčtování za odhlášené obědy proběhne do 10. pracovního dne následujícího měsíce. Úhrady za obědy, které nebyly Uživatelem řádně odhlášeny, se Uživateli zpět nevrací.
6. Pokud Uživatel požaduje odhlásit nebo opětovně přihlásit oběd, je nutné tak učinit osobně, telefonicky, prostřednictvím rodinných příslušníků a to vždy do čtvrtku do 12.00 hod., v případě svátku dva pracovní dny předem do 12.00 hod.:
  - **u referenta stravování na tel. čísle 596 012 180** nebo
  - **u pověřeného pracovníka na tel. čísle 734 788 656**
7. **Úhrady za sociální úkony PS (např. nákup, pochůzka):**
  - probíhají zpětně za předchozí měsíc na základě Výkazu úkonů a úhrad uživatele (dále jen Výkaz),
  - pracovníci do Výkazu zapíší každou provedenou službu a správnost záznamu stvrdí svým podpisem jak pracovník, tak Uživatel,
  - v případě, že Uživatel odmítne záznam podepsat, nebude ze strany Poskytovatele brán na pozdější

připomínky zřetel,

- k poslední provedené službě v daném měsíci nebo k poslednímu dni daného měsíce provede pověřená osoba celkový součet úhrad uvedených ve Výkazu a Uživateli ústně sdělí celkovou výši k úhradě,
- pověřená osoba i Uživatel stvrdí správnost obsahu Výkazu podpisem, v případě, že má Uživatel stanoveného opatrovníka, Výkaz podepisuje také opatrovník,
- **Výkaz:**
  - je zpravidla ponechán v domácnosti Uživatele,
  - informuje Uživatele o provedeném úkonu, výši úhrady a spotřebovaném čase,
  - **obsahuje:**
    - jméno a příjmení Uživatele,
    - období, tj. měsíc a rok poskytování služby,
    - jméno klíčového pracovníka (pověřená osoba),
    - forma úhrady (hotově/převodem)
    - datum provedení úkonu,
    - název úkonu,
    - spotřebovaný čas,
    - výši úhrady,
    - podpis Uživatele,
    - podpis pracovníka,
    - zúčtování celkové úhrady za pečovatelskou službu.

## **Článek VI.**

### **Změny v poskytování služby**

1. Uživatel včas informuje Poskytovatele o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to telefonicky nebo osobně u vedoucí pečovatelské služby (např. hospitalizace Uživatele, návštěva rodinných příslušníků, změny telefonních čísel).
2. Uživatel je povinen nahlásit pracovníkovi nebo vedoucí skutečnost, že plánovanou službu nepožaduje a to telefonicky, osobně nebo písemně, nejpozději jeden pracovní den před plánovanou službou. V případě jednorázové změny se Uživatel domlouvá přímo s pracovníkem.
3. Pokud Uživatel neodhlásí plánovanou službu včas a pracovník se dostaví k výkonu služby, je Uživateli účtována paušální částka za pochůzku ve výši 25 % ze základní sazby dle platného ceníku.
4. Pečovatelská služba respektuje Uživatelem uváděné důvody, jinak trvá na odebrání sjednaných služeb.

## **Článek VII.**

### **Individuální plánování**

1. Před uzavřením Smlouvy sociální pracovník s Uživatelem sjednává osobní cíl (čeho chce Uživatel s pomocí pečovatelské služby dosáhnout, musí být reálný). Osobní cíl je uveden ve Smlouvě a v Individuálním plánu poskytování pečovatelské služby. Může být v průběhu poskytování služby měněn.
2. Individuální plánování vychází z osobních cílů, potřeb a schopností Uživatele a z možností pečovatelské služby.
3. Individuální plánování konkrétně stanovuje, jakým způsobem a v jakém rozsahu bude služba u Uživatele probíhat. Z tohoto důvodu je žádoucí, aby se uživatel podílel společně s klíčovým pracovníkem na procesu individuálního plánování.
4. Individuální plánování vyhodnocuje minimálně 2x ročně klíčový pracovník společně s Uživatelem.

## **Článek VIII.**

### **Klíčový pracovník**

1. Klíčovým pracovníkem je pracovník pečovatelské služby, který úzce spolupracuje s Uživatelem při sestavování individuálního plánu, plánování osobních cílů, včetně jejich hodnocení a je mu nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

2. Klíčový pracovník je pracovník zodpovědný za realizaci a aktualizaci sjednaného rozsahu a průběhu služby. Je povinen navrhnout změny a informovat o nich sociálního pracovníka pečovatelské služby.
3. Na poskytování služeb a realizaci osobních cílů u Uživatele se podílejí i další pracovníci, dle denního harmonogramu práce. Tito pracovníci mají povinnost informovat klíčového pracovníka a nadřízené pracovníky o všech událostech vztahujících se k danému uživateli.
4. Každý Uživatel má klíčového pracovníka.

## **Článek IX.**

### **Pracovníci pečovatelské služby**

1. Pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon činností pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V souladu s tímto právním předpisem jsou povinni si dále obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci.
2. Pracovníci prokazují svou totožnost průkazem pracovníka.
3. Pracovníci dále spolupracují s rodinnými příslušníky, osobami blízkými Uživateli.
4. Pracovníci jsou v pravidelném intervalu 1x za dva roky proškolení a informováni o všech skutečnostech, které souvisí s jejich pracovními povinnostmi v oblasti BOZP a PO.
5. **Vzhledem k časovému rozsahu poskytování pečovatelské služby není možné, aby službu Uživateli poskytoval pouze jeden pracovník.**

## **Článek X.**

### **Zpřístupnění domácnosti**

Uživatel zajistí pracovníkovi zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby a to tak, že odstraní překážky, které mohou bránit vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně pohyblivé se domácí zvíře). V případě, že nebude pracovníkovi pečovatelské služby umožněn vstup za účelem výkonu služby, tato služba nebude pracovníkem vykonána, ze strany pečovatelské služby nebude poskytnutý náhradní termín a Uživateli bude účtována paušální částka za pochůzku ve výši 25 % ze základní sazby dle platného ceníku.

## **Článek XI.**

### **Zapůjčení klíčů**

Pečovatelská služba může převzít klíče od Uživatele pouze ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, např. pokud Uživatel nezvládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu.

Klíče od Uživatele přebírá sociální pracovník na základě Záznamu o předání klíčů, který bude při předání podepsán oběma stranami. Pečovatelská služba zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracovaný postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny pracovníky. V případě nepřítomnosti Uživatele, pracovníci pečovatelské služby nesmí vstupovat do jeho domácnosti.

Po ukončení Smlouvy jsou klíče vráceny proti podpisu Uživateli nebo Uživatelem uvedenému rodinnému příslušníkovi, či osobě blízké.

## **Článek XII.**

### **Zajištění pomůcek a prostředků**

1. Uživatel zajišťuje pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby a to z vlastních zdrojů. **Jedná se o:**
  - **pomůcky potřebné při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně**, např. lžička, žínka, tekuté mýdlo, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy na tělo a obličej, protiskluzová podložka, sedátko do vany, madlo, vanička na mytí vlasů, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa,
  - **pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti**, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, prací prášek, kbelík, smeták, mop na podlahu, včetně příslušenství k němu, prachovka, mycí prostředky, vysavač, funkční schůdky, lopatka.

2. Pomůcky a prostředky Uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu. Mycí a čisticí prostředky zajišťuje a uchovává Uživatel v originálních obalech.
3. Uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, pomůcky a domácí spotřebiče potřebné při zajištění chodu domácnosti podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.
4. Domácí spotřebiče, které jeví známky poškození, příp. již neplní svou funkci (např. zastaralý domácí spotřebič), nesmí pracovníci používat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Pečovatelská služba je oprávněna přerušit službu u Uživatele do doby, než si Uživatel zajistí opravu domácího spotřebiče, příp. zakoupí nový.
5. Poskytovatel může přerušit poskytování služby u Uživatele z důvodu uvedených ve Smlouvě, ale také je-li domácnost jinak hygienicky závadná (např. plíseň na stěnách).

### **Článek XIII.**

#### **Ochrana práv Uživatele**

1. Uživatel je se svými právy seznámen sociálním pracovníkem před uzavřením Smlouvy a v průběhu poskytování služby opakovaně klíčovým pracovníkem.
2. Uživatel sám rozhoduje o své osobě a svých potřebách. Rozhodnutí Uživatele má vždy přednost před rozhodnutím rodinných příslušníků, příp. dalších osob.
3. Pracovníci znají práva Uživatele, dodržují je a zamezují jejich porušování. Při poskytování pečovatelské služby a při jednání s Uživatelem vždy respektují a chrání jeho práva a svobody, podporují Uživatele, aby mohl svá práva a svobody realizovat.
4. Pracovníci jsou si vědomi, že v případě Uživatele omezeného ve svéprávnosti, má tento stejná práva a svobody jako lidé svéprávní. Zákonný zástupce zastupuje Uživatele pouze v úkonech jasně definovaných v rozhodnutí příslušného soudu. V běžných záležitostech každodenního života má Uživatel právo jednat samostatně.

### **Článek XIV.**

#### **Práva a povinnosti Uživatele**

##### **Uživatel má právo na:**

- poskytnutí kvalitní a odborné pečovatelské služby,
- důstojné zacházení a ohleduplné jednání,
- bezpečí,
- svobodu víry, vyznání a názorů,
- osobní svobodu, rozhodování a možnost volby,
- ochranu soukromí a zachování intimity,
- ochranu před různými formami zneužívání a diskriminace ze strany pracovníků pečovatelské služby,
- ochranu osobních údajů,
- nahlížení do dokumentace, kterou o něm vede pečovatelská služba,
- přiměřené riziko,
- podání stížnosti,
- informace o změnách týkajících se poskytování služby (např. ceník, pravidla).

**Práva Uživatele budou pracovníci pečovatelské služby vždy dodržovat. Pouze v případě podezření na ohrožení zdraví nebo života Uživatele, mají pracovníci pečovatelské služby právo a dokonce povinnost porušit právo na ochranu před zasahováním do osobního života Uživatele. V případě podezření, že Uživateli někdo ubližuje, je povinností pracovníků pečovatelské služby tuto skutečnost nahlásit, přestože Uživatel s tím nemusí souhlasit. Pracovníci pečovatelské služby jsou vázáni ohlašovací povinností (např. při podezření na domácí násilí).**

**Uživatel je povinen:**

- dodržovat ujednání ve Smlouvě a v Pravidlech pro pečovatelskou službu,
- jednat s pracovníky pečovatelské služby bez snižování hodnoty a významu jejich práce, zachovávat pravidla slušného chování k pracovníkům pečovatelské služby,
- provádět úhradu za pečovatelskou službu ve stanovených termínech,
- včas odhlašovat pečovatelskou službu,
- využívat pečovatelskou službu v souladu s aktuálním individuálním plánem,
- termojídlonosiče předávat bez zbytků jídel a vymyté,
- zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon činností pracovníků pečovatelské služby v domácnosti Uživatele (např. v případě potřeby péče o Uživatele upoutaného na lůžko, mít zajištěnou polohovací postel, při celkové osobní hygieně prováděné ve vaně nebo sprchovém koutu, mít zajištěn dostatečný přístup v koupelně, mít k dispozici protiskluzovou podložku a sedátko na vanu nebo židli do sprchového koutu, v případě potřeby přesunu Uživatele, mít zajištěn zvedák pro přesun), v opačném případě má pečovatelská služba právo službu odmítnout,
- informovat pracovníka (vedoucí, sociálního pracovníka nebo pečovatelku):
  - o změně v kontaktních údajích své osoby, příp. kontaktních osob (např. změna bydliště, telefonního čísla),
  - o změně ve zdravotním stavu, které s sebou nesou rizika pro bezpečí a zdraví Uživatele či pečovatelky (např. infekční nemoci, parazitární onemocnění), a poskytovat informace o preventivních opatřeních, případně dát souhlas pečovatelské službě ke konzultaci s ošetřujícím lékařem Uživatele,
  - o své hospitalizaci či nepřítomnosti v domácnosti. V opačném případě se Uživatel vystavuje riziku vzniku škody na jeho majetku způsobený násilným vniknutím záchranných služek, které pracovníci pečovatelské služby jsou oprávněni přivolat, protože může existovat důvodné podezření ohrožení zdraví nebo života Uživatele.
- poskytnout pečovatelce nezbytně dlouhou přestávku pro vykonání tělesné potřeby, včetně hygieny rukou v místě poskytování služby,
- domlouvat s pečovatelkou jen takové úkony, které patří do činností pečovatelské služby (např. nepředávat pracovníkovi prádlo na vyprání ve větším množství, než jsou dvě pračky, nevyžadovat žehlení prádla nebo nákup potravin pro celou rodinu, nevyžadovat zalévání květin v celé zahradě, nevyžadovat úklid celého rodinného domu, když Uživatel obývá pouze jeden pokoj),
- respektovat časové odchylky od naplánovaného průběhu služby v individuálním plánu,
- uhradit způsobenou škodu pracovníkovi nebo pečovatelské službě, v případě, že takto neučiní, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany Uživatele (např. poškození oblečení pracovníkovi, zničení termojídlonosičů),
- po dobu služby nekouřit v přítomnosti pečovatelky,
- po dobu služby nebýt pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky,
- informovat pečovatelku o výskytu kamerového systému v jeho domácnosti,
- předložit na vyžádání doklad o funkčnosti invalidního vozíku používaného Uživatelem ve vnějším prostředí.

**Článek XV.****Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby****Pracovník má právo na:**

- dodržování pravidel slušného chování ze strany Uživatele, případně rodinných příslušníků,
- odmítnutí provést úkon, který není v souladu se Smlouvou, Pravidly pro pečovatelskou službu a pracovní náplní pracovníka,
- odmítnutí provést úkon, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěna polohovací postel, volně se pohybující domácí zvíře, slovní nebo fyzická agrese Uživatele směrem k pracovníkům pečovatelské služby, Uživatel je pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky, není ve fyzických možnostech pečovatelky úkon provést, např. přesun Uživatele),

- v průběhu poskytování služby zakrýt kamerový systém,
- na vyžádání dokladu o funkčnosti invalidního vozíku používaného Uživatelé ve vnějším prostředí,
- změnění času poskytnutí služby Uživateli v případě mimořádné situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného Uživatele, dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz).

#### **Pracovník je povinen:**

- zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se Uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- respektovat svobodné rozhodnutí Uživatele a právo na soukromí, zachovávat jeho lidskou důstojnost a důvěrnost jeho sdělení,
- jednat s Uživatelé v souladu s pravidly slušného chování,
- poskytnout Uživateli ochranu před různými formami zneužívání a diskriminaci ze strany pracovníků pečovatelské služby,
- poskytnout službu odborně a kvalitně v souladu s metodickými postupy pečovatelské služby pro provádění jednotlivých úkonů a s domluveným průběhem služby v individuálním plánu s Uživatelé,
- před vstupem do domácnosti Uživatele se předem ohlásit (zaklepaním na dveře nebo zazvoněním) a to i přesto, že má k dispozici klíče od Uživatele, chovat se v domácnosti Uživatele s respektem (např. nechovat se v domácnosti Uživatele jako doma),
- informovat Uživatele o změně dohodnutého času provedení služby z důvodu mimořádné situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného Uživatele, dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz),
- přijmout stížnost a dále postupovat v souladu s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností,
- pravidelně předkládat Uživateli konečné vyúčtování za poskytnutou pečovatelskou službu,
- používat osobní ochranné pracovní pomůcky při výkonu služby (např. jednorázové rukavice).

### **Článek XVI.**

#### **Mimořádné situace**

1. V průběhu poskytování služby mohou nastat mimořádné situace, kdy Uživatel pracovníkovi přicházejícímu na službu, neotevřít dveře. Pokud existuje důvodné podezření ohrožení zdraví nebo života Uživatele, je nejdříve telefonicky kontaktován Uživatel, poté rodinní příslušníci či osoby blízké dle určení Uživatele zaznamenaném v individuálním plánu.  
V případě, že se nelze spojit s žádnou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat k otevření bytu záchranné složky. Uživatel tímto bere na vědomí, že případný vznik škody na jeho majetku způsobený násilným vniknutím záchranných složek, je plně hrazen Uživatelé.
2. Mimořádná situace v případě sníženého počtu pracovníků pečovatelské služby z důvodu pracovní neschopnosti, je řešena po dohodě s Uživatelé formou omezení rozsahu a průběhu služby na pomoc zabezpečující nejnutnější potřeby Uživatele po omezenou dobu.
3. Pokud Uživatel chová ve své domácnosti domácí zvíře, je povinen ho v době výkonu služby zajistit takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení pracovníka (např. uzavřením zvířete v jiné místnosti, uvázáním na vodítko). Pracovník z bezpečnostních důvodů např. nesmí vstoupit do bytu, na nádvoří rodinného domu, pokud nebude zvíře zajištěno. Nezajištění zvířete je považováno za velmi závažnou překážku, a tudíž není možné provést službu. V tomto případě je Uživateli účtována paušální částka za pochůzku ve výši 25 % ze základní sazby dle platného ceníku.

### **Článek XVII.**

#### **Stížnosti**

Veškeré informace jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, která jsou přílohou ke Smlouvě.

### **Článek XVIII.**

#### **Odstoupení od Smlouvy**

Důvody k ukončení poskytování pečovatelské služby jsou podrobně uvedeny ve Smlouvě.



## **Článek XIX.**

### **Kontakty:**

#### **Adresa:**

Pečovatelská služba  
Masarykova 365  
735 81 Bohumín – Nový Bohumín

#### **Mgr. Lucie Burkotová**

vedoucí pečovatelské služby  
tel: 596 092 502, 731 130 691  
e-mail: vedouci-ps@bohumin.info  
(odhlašování služeb, platby, změny plánovaných služeb, informace)

#### **Bc. Lenka Voráčová**

sociální pracovník  
tel: 596 092 503, 731 124 630  
e-mail: voracova.lenka@mubo.cz  
(zavedení služby, smlouvy, informace, poradenství)

#### **p. Jaroslava Čelková**

pracovník pečovatelské služby  
tel: 596 092 501, 734 788 656  
(odhlašování a opětovné přihlašování obědů, informace k obědům, platby za obědy)

## **Článek XX.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Uživatel je s těmito Pravidly pro pečovatelskou službu seznámen před uzavřením Smlouvy a dále průběžně a opakovaně v rámci hodnocení služby klíčovým pracovníkem.
2. Uživatel se zavázal podpisem Smlouvy dodržovat tato Pravidla pro pečovatelskou službu a bere na vědomí, že porušování těchto pravidel může být důvodem k vypovězení Smlouvy.

|                    |                                          |
|--------------------|------------------------------------------|
| Vypracoval:        | Bc. Lenka Voráčová, Mgr. Lucie Burkotová |
| Schválil:          | Ing. Petra Chalupová                     |
| Aktualizace č. 10: | 1. 3. 2025                               |