

PRAVIDLA PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU

Platnost od 1. března 2026

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, nepříznivé počasí). Z organizačních důvodů může být, po předchozí telefonické domluvě s Uživatelem, služba zrušena nebo přesunuta na jiný den.
4. Pečovatelská služba neposkytuje zdravotní péči. Neprovádí ošetřování ran, nepřipravuje ani nepodává léky. V rámci poskytování služby může Uživateli pouze připomenout užití léků jako součást sjednaného 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 ani dalším osobám svá soukromá ani služební telefonní čísla. Pracovníci nezapůjčují své soukromé ani služební mobilní telefony Uživateli. Služební mobilní telefony slouží výhradně k pracovní komunikaci v rámci pečovatelské služby.
7. Pečovatelská služba poskytuje běžný úklid a údržbu domácnosti v rozsahu uvedeném v Nabídce služeb pečovatelské služby. Neposkytuje úklid na úrovni úklidových služeb, zejména kompletní úklid celé domácnosti, mytí oken a věšení záclon. Na žádost Uživatele může pečovatelská služba zprostředkovat kontakt na úklidové služby.
8. Z důvodu bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků pečovatelské služby jsou u některých úkonů vyžadovány kompenzační pomůcky.
9. Pečovatelská služba trvá na odeírání 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

Časový harmonogram poskytování pečovatelské služby je orientační a může být měněn v návaznosti na aktuální organizační důvody pečovatelské služby a individuální potřeby uživatele.

Jednotlivé úkony pečovatelské služby jsou zpravidla poskytovány v následujících časových úsecích:

- 07.00 – 10.00 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
pomoc při přípravě jídla a pití
příprava a podání jídla a pití
běžné nákupy a pochůzky
doprovázení (např. lékař)
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 úklid a údržba domácnosti
běžné nákupy a pochůzky
doprovázení
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. pomoc při použití WC
běžný úklid a údržba domácnosti
pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování
běžné nákupy a pochůzky
velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
doprovázení
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 přesunu na lůžko nebo vozík
pomoc při použití WC
pomoc při přípravě jídla a pití
příprava a podání jídla a pití
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

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 změnu výše úhrad za poskytované služby.
2. Úhrady za úkony účtované hodinovou sazbou se stanovují na základě skutečně spotřebovaného času. Doba poskytování služby začíná vstupem pracovníka do domácnosti Uživatele a končí odchodem pracovníka z domácnosti Uživatele.
3. Uživatel se zavazuje platit úhradu za čerpané služby zpětně, nejpozději do 10. pracovního dne následujícího měsíce, a způsobem sjednaným ve Smlouvě. Případné změny ve způsobu platby jsou zaznamenány a dohodnuty v rámci individuálního plánu.
4. **Úhrady za obědy (SO, NE, SV):**
 - úhrady za obědy probíhají zálohově, tj. měsíc dopředu,
 - úhradu lze provést v domácnosti Uživatele (pochůzka pečovatelské služby), 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, pronájem termojídlonosičů, pochůzka):**
 - probíhají zpětně za předchozí měsíc dle počtu skutečně odebraných obědů,
 - úhradu lze provést v domácnosti Uživatele (pochůzka pečovatelské služby) 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 písemně nejpozději tři pracovní dny před datem výběru. Vyúčtování za odhlášené obědy proběhne nejpozději do 10. pracovního dne následujícího měsíce. Úhrady za obědy, které nebyly řádně odhlášeny, se Uživateli nevracejí.
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 pečovatelské služby (např. běžné nákupy a pochůzky):**
 - probíhají zpětně za předchozí měsíc na základě Výkazu úkonů a úhrad uživatele (dále jen Výkaz),
 - pracovníci do Výkazu zaznamenávají každou provedenou službu a správnost záznamu stvrzuje svým podpisem pracovník i Uživatel,
 - pokud Uživatel odmítne Výkaz podepsat, zaznamenají pracovníci tuto skutečnost do individuálního plánu; na pozdější připomínky nebude brán ze strany Poskytovatele zřetel,
 - k poslední provedené službě v daném měsíci, nebo k poslednímu dni 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; má-li Uživatel ustanoveného opatrovníka, podepisuje Výkaz také opatrovník,
- **Výkaz** je zpravidla ponechán v domácnosti Uživatele; v odůvodněných případech může být uložen v uzamčené kanceláři pracovníků pečovatelské služby. Výkaz informuje Uživatele o provedených úkonech, výši úhrady, spotřebovaném čase a obsahuje zejména:
 - jméno a příjmení Uživatele,
 - období, tj. měsíc a rok poskytování služby,
 - jméno klíčového pracovníka (pověřené osoby),
 - formu úhrady (hotově/převodem)
 - datum provedení úkonu,
 - název úkonu,
 - spotřebovaný čas,
 - podpis Uživatele,
 - podpis pracovníka,
 - celkové zúčtování úhrad 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 % základní hodinové sazby dle platného ceníku úhrad.
4. Pečovatelská služba respektuje Uživatelem uváděné důvody, jinak trvá na odebrání sjednaných služeb.

Článek VII.

Individuální plánování

1. Před uzavřením Smlouvy sjednává sociální pracovník s Uživatelem osobní cíl, tedy čeho chce Uživatel s pomocí pečovatelské služby dosáhnout. Osobní cíl musí být reálný. Je uveden ve Smlouvě a v individuálním plánu Uživatele. 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 pečovatelská služba Uživateli poskytována. Z tohoto důvodu je žádoucí, aby se Uživatel aktivně podílel na procesu individuálního plánování společně se svým klíčovým pracovníkem.
4. Individuální plánování je vyhodnocováno minimálně dvakrát ročně klíčovým pracovníkem společně s Uživatelem, případně častěji dle potřeb Uživatele.

Článek VIII.

Klíčový pracovník

1. Klíčovým pracovníkem je pracovník pečovatelské služby, který úzce spolupracuje s Uživatelem při sestavování a aktualizaci individuálního plánu, při plánování osobních cílů a jejich hodnocení a je mu nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Klíčový pracovník je zodpovědný za realizaci a průběžnou aktualizaci sjednaného rozsahu a způsobu poskytování služby. Je povinen navrhnout změny a informovat o nich sociálního pracovníka.
3. Na poskytování pečovatelské služby a realizaci osobních cílů Uživatele se podílejí i další pracovníci, dle denního harmonogramu práce. Tito pracovníci jsou povinni informovat klíčového pracovníka a své nadřízené pracovníky o všech skutečnostech a událostech vztahujících se k Uživateli.
4. Každý Uživatel má klíčového pracovníka.

5. Veškeré informace týkající se Uživatele jsou vedeny v písemné podobě v individuálním plánu Uživatele a současně jsou evidovány v elektronickém systému Cygnus.

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, opatrovníky a 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

1. Uživatel zajistí pracovníkovi bezpečné zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby. Odstraní překážky, které by mohly bránit vstupu do domácnosti nebo bezpečnému výkonu služby (např. nefunkční branka, skládka materiálu nebo náledí na přístupové cestě, neosvětlená přístupová cesta, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně se pohybující domácí zvíře).
2. Pokud nebude pracovníkovi umožněn vstup za účelem výkonu služby, služba nebude provedena a nebude poskytnut náhradní termín ze strany pečovatelské služby. V tomto případě bude Uživateli účtována paušální částka za pochůzku ve výši 25 % základní hodinové sazby dle platného ceníku úhrad.

Článek XI.

Zapůjčení klíčů

1. Pečovatelská služba může převzít klíče od Uživatele pouze ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, např. pokud Uživatel nevládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu.
2. Klíče přebírá sociální pracovník na základě Záznamu o předání a vrácení klíčů, který je při předání i vrácení podepsán oběma stranami.
3. Pečovatelská služba zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracovaný závazný postup pro jejich zacházení, který musí dodržovat všichni pracovníci.
4. V případě nepřítomnosti Uživatele (např. hospitalizace) pracovníci pečovatelské služby nesmí vstupovat do jeho domácnosti.
5. Pokud se pracovník při plánované službě po odemčení bytu a slovním ohlášení s Uživatelem neseťká, může vstoupit do bytu pouze za účelem ověření jeho bezpečnosti. Tento vstup se provádí zásadně za přítomnosti druhého pracovníka pečovatelské služby nebo za přítomnosti předem určeného rodinného příslušníka, který je uveden v individuálním plánu Uživatele; není-li zjištěna mimořádná situace, pracovník byt uzamkne a odchází.
6. Po ukončení Smlouvy jsou klíče vráceny Uživateli nebo osobě, kterou Uživatel uvedl (např. rodinnému příslušníkovi, osobě blízké, opatrovníkovi) proti podpisu.

Článek XII.

Zajištění pomůcek a prostředků

1. Uživatel si zajišťuje sám pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby a to z vlastních zdrojů. **Jedná se zejména o:**
 - **pomůcky pro osobní péči a hygienu**, např. lator, žínky, tekuté mýdlo, šampon, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy, protiskluzovou podložku, sedátko do vany, madlo, vaničku na mytí vlasů, ručníky, prostěradla a povlečení na výměnu, igelitové sáčky na použité pleny, bažant, mísu.

- **pomůcky pro chod domácnosti**, např. nákupní tašku, peněženku na hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, prací prášek, kbelík, smeták, lopatku, mop včetně příslušenství, prachovku, mycí prostředky, funkční vysavač, funkční schůdky.
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 bere na vědomí, že pomůcky a domácí spotřebiče se běžně opotřebovávají. Pracovníci pečovatelské služby neodpovídají za jejich případné poškození.
 4. Poškozené nebo nefunkční spotřebiče (např. staré nebo nebezpečné) pracovníci z bezpečnostních důvodů nesmí používat. V takovém případě může být služba dočasně přerušena, dokud si Uživatel nezajistí opravu nebo nový spotřebič. Pečovatelská služba může pomoci se zajištěním opravy nebo nákupu.
 5. Poskytovatel může přerušit poskytování služby také tehdy, pokud je domácnost hygienicky nevyhovující (např. plíseň na stěnách), v souladu se Smlouvou.

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 činnostech 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,
- respektování a ochranu integrity, důstojnosti a soukromí,
- osobní svobodu, rozhodování a možnost volby,
- zachování intimity,
- svobodu víry, vyznání a názorů,
- 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 pracovníci pečovatelské služby vždy respektují a dodržují. 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 bez snižování hodnoty a významu jejich práce, zachovávat pravidla slušného chování k pracovníkům,
- 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 funkční polohovací postel, která je přístupná alespoň ze tří stran, 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, madlo, 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, integritu 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. **Nedostupnost Uživatele.** Pokud Uživatel pracovníkovi přicházejícímu na službu neotevře dveře, a existuje důvodné podezření ohrožení zdraví či života, pracovník nejprve telefonicky kontaktuje Uživatele. Pokud není možné se s Uživatelé spojit, kontaktují se osoby blízké uvedené v individuálním plánu Uživatele. Pokud se nepodaří spojit s žádnou kontaktní osobou, mohou pracovníci přivolat záchranné složky k otevření bytu. Uživatel bere na vědomí, že případné škody na jeho majetku způsobené tímto zásahem hradí sám.
2. **Absence pracovníků.** V případě absence vysokého počtu pracovníků pečovatelské služby, např. z důvodu pracovní neschopnosti, se rozsah a průběh služby omezuje po dohodě s Uživatelé na zajištění nejnutnějších potřeb Uživatele po omezenou dobu.
3. **Domácí zvíře.** Uživatel je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo zdraví pracovníka v době výkonu služby (např. uzavřením zvířete v jiné místnosti, uvázáním na vodítko). Pokud zvíře není zajištěno, pracovník z bezpečnostních důvodů nevstupuje do prostoru (např. na nádvoří rodinného domu), a služba nemůže být poskytnuta. V tomto případě bude Uživateli účtována paušální částka za pochůzku ve výši 25 % základní hodinové sazby dle platného ceníku úhrad.

Článek XVII.

Kontakty:

Adresa:

Pečovatelská služba

Masarykova 365

735 81 Bohumín – Nový Bohumín

Bc. Marcela Mrázková

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 XVIII.**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, Bc. Marcela Mrázková

Zodpovídá: Mgr. Lucie Burkotová

Schválil: Ing. Petra Chalupová

Aktualizace č. 11: 01. 03. 2026