# VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

**Město Stříbro, Masarykovo nám. 1, 349 01 Stříbro**

pracoviště:
**Pečovatelská služba Stříbro**
Třešňová 1439
349 01 Stříbro

IČO 00260177
www.mustribro.cz
*(dále jen Poskytovatel)*
*(uvedené adresy Města Stříbra i pracoviště Pečovatelské služby jsou adresy pro doručování písemností)*

**Rozsah základních činností** pečovatelské služby je uveden v zákoně o sociálních službách a poskytovatel pečovatelské služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit (povinnost vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, ustanovení o Pečovatelské službě je uvedeno v § 40, jednotlivé úkony jsou vymezeny Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění).

**Pečovatelská služba města Stříbra je registrovaná terénní služba**, poskytujeme ji osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Úkony provádíme v domácnostech uživatelů, včetně domácností v domech s pečovatelskou službou, či v prostorách pečovatelské služby.
Služby jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, o které se klient vzhledem ke svému věku, či zdravotnímu stavu již nemůže sám postarat, jsou vykonávány školenými pečovatelkami, které jednají v zájmu uživatele služby, zabezpečují a rozvíjí je i ve spolupráci s rodinou pečovaného (uživatele).

**Negativní vymezení cílové skupiny (komu službu nelze poskytnout**

1. Osoby vyžadující nepřetržitou péči: Lidé, jejichž zdravotní stav vyžaduje 24hodinový individuální dohled nebo ošetřovatelskou péči, kterou nelze zajistit prostřednictvím pracovníků v sociálních službách (např. nutnost stálého dohledu lékaře).

2. Osoby s akutním infekčním onemocněním: Lidé v karanténě nebo s nemocí, která ohrožuje zdraví pracovníků nebo ostatních klientů.

3. Osoby s agresivním chováním: Lidé, jejichž chování narušuje kolektivní soužití, projevují agresivitu vůči sobě nebo okolí, ničí majetek nebo nerespektují vnitřní pravidla poskytovatele.

4. Osoby vyžadující jiný typ služby: Zájemci, kteří nespadají do definice cílové skupiny (např. osoby v produktivním věku bez snížené soběstačnosti, lidé potřebující zdravotní péči – domácí zdravotní péči, nikoliv sociální).

5. Osoby, kterým byla vypovězena smlouva: Pokud osoba v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí porušila povinnosti, což vedlo k výpovědi smlouvy o poskytování stejné služby.

6. Osoby vyžadující odbornou ošetřovatelskou péči: Lidé, kteří primárně potřebují úkony, jež nemohou vykonávat pracovníci v sociálních službách (např. aplikace injekcí, převazy).

7. Pečovatelská služba města Stříbra neposkytuje služby osobám prokazatelně závislým na alkoholu, omamných látkách a agresivním osobám.

Pečovatelská služba města Stříbra (dále jen Poskytovatel) nabízí **základní úkony**, jejichž rozsah je součástí těchto Vnitřních pravidlech o poskytování pečovatelské služby.

Tyto úkony jsou poskytovány pouze občanům města Stříbra a okolních obcí, s kterými má město uzavřenu veřejnoprávní smlouvu o poskytování PS, eventuelně dle volných kapacit Poskytovatele i občanům blízkých obcí v dojezdové vzdálenosti Poskytovatele, sousedících s místními částmi města Stříbra.

Vedle základních činností Poskytovatel nabízí i **fakultativní služby** (nenárokové, nepovinné služby), neboli služby, které nejsou vymezeny zákonem. Jejich aktuální nabídka je dostupná v platném, Radou města Stříbra schváleném Sazebníku úkonů, jehož znění je veřejně přístupné. Zahrnuje např. tyto činnosti: doprava uživatelů PS vozidlem Poskytovatele, pedikúra (ošetření nohou nad rámec běžné základní péče)

**Fakultativní služby** mohou být obsahem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby pouze v případě, že jsou uživateli poskytovány **základní úkony**. Poskytování **pouze fakultativních služeb** bez návaznosti na služby základní je v rozporu s dikcí zákona o sociálních službách a **nebude žadatelům o službu umožněno jejich čerpání**. Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.

Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti občana**. Žádost mohou podat také blízké osoby občana s jeho souhlasem, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být ve výjimečných případech učiněna ústně, (pracovník Poskytovatele je nápomocen písemnému zpracování žádosti osoby) nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Předtisk formuláře je zveřejněn na oficiálních webových stránkách města Stříbra v sekci sociálního odboru. Nedílnou součástí žádosti může být (ve výjimečných případech) žádost Poskytovatele občanovi o doložení písemného zhodnocení jeho zdravotního stavu ošetřujícím lékařem, ne starší než 3 měsíců. Toto zhodnocení si občan pořizuje na své vlastní náklady. Přijatá žádost se zaeviduje. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí ve lhůtě do 30 kalendářních dnů. V případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena, je Poskytovatel povinen žadatele písemně vyrozumět odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena.

Na základě žádosti je provedeno **sociální šetření** v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřebnosti žádané služby.
V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán poskytované pečovatelské služby (Individuální plán zahrnuje i četnost poskytovaných úkonů. Úkony, které zabezpečují rodinní příslušníci mohou být taktéž v odborné dokumentaci klienta zaevidovány.
Na základě sociálního šetření je s klientem uzavřena **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**, kterou podepisuje žadatel a statutární zástupce Poskytovatele. Z informací získaných z provedeného šetření, které zahrnuje rozsah a četnost poskytovaní péče bude klientovi doručena k podpisu do 15-ti pracovních dnů od provedeného šetření v jeho domácnosti.

Klientovi bude poskytnuto i základní sociální poradenství a získává kontakt na sociálního pracovníka, který se stává jeho průvodcem poskytované péče.
V případě, že je potřeba zajistit přístup do vchodu a do bytu uživatele, jsou klíče přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři.
Při šetření se zakládá **dokumentace uživatele**, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, vyjádření lékaře, potvrzení o převzetí klíčů, smlouvu o pronájmu termojídlonosiče – při dovozu oběda, dále obsahuje Individuální plán péče a informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče.

**Sociální pracovník poskytovatele** může vyhodnotit stav klienta tak, že **nedoporučí uzavřít Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby** v souladu s platnými právními předpisy, pokud poskytovatel:

a) neposkytuje službu či úkony, o které zájemce žádá,
b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování pečovatelské služby (viz rozhodnutí krajského úřadu o registraci)

**Smlouva nebude uzavřena** též za podmínky, že stav žadatele nebude objektivně vyhodnocen jako podpora sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení, že žadatel není osobou v nepříznivé sociální situaci, že si pečovatelskou službou chce nahrazovat běžně dostupné služby, nebo mu byla v posledních 6 měsících Smlouva vypovězena poskytovatelem dle bodu VIII, písmena a) – h) Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
Není možné poskytovat sociální služby tomu, kdo si o ně požádá, aniž by bylo poskytovatelem takto objektivně posouzeno.

Odmítne-li poskytovatel uzavřít se žadatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné potvrzení s uvedením důvodu odmítnutí. Odmítnutí je evidováno v seznamu odmítnutých žadatelů o poskytnutí pečovatelské služby.

**Úhrada** za poskytnuté **základní úkony** pečovatelské služby je stanovena na základě výše úhrad uvedených v aktuálním Sazebníku úhrad Poskytovatele pro dané období. Pro všechny klienty je stanovena jednotná sazba.
**Fakultativní úkony** jsou hrazeny uživatelem dle kalkulovaných nákladů Poskytovatele a jejich výše je součástí platného Sazebníku úhrad. Sazby za fakultativní úkony jsou kalkulovány v souladu s platnou legislativou jako neziskové. Vyjmenované úkony jsou splatné v den poskytnutí úkonu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu výše úhrad za poskytované služby.

**Evidenci a četnost poskytnutých úkonů** zpracovává pracovník Poskytovatele pomocí počítačového informačního systému - aplikace **„Zajíc“** firmy Petr Zajíc software. Na konci kalendářního měsíce je administrativní pracovnicí Poskytovatele se sumarizováno konečné vyúčtování, které je předloženo klientovi k úhradě v hotovosti. Klient provádí úhradu za služby v Kč bezhotovostně bankovním převodem, platební kartou nebo hotovostní platbou do pokladny v kanceláři Pečovatelské služby. Veškeré hotovostní úhrady musí být provedeny do 25 kalendářních dnů následujícího měsíce.
V případě námitek uživatele proti předloženému vyúčtování poskytnuté péče, je potřeba tyto námitky uplatnit ihned písemně. Ve věci uplatnění námitek se uživatel může obrátit na zaměstnance Poskytovatele i na vedoucí sociálního odboru města Stříbra.
Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Veškeré podklady vyúčtování služeb jsou založeny v evidenci Poskytovatele.
**Výběr úhrad** probíhá v pracovních dnech od **8:00-12:00** a dále od **12:30-13:45** v pokladně kanceláře Pečovatelské služby, Třešňová ul. 1439, Stříbro, v domácnostech uživatelů i mimo uvedené hodiny.

Na základě provedeného sociálního šetření, platné Smlouvy a vyhotoveného plánu péče se zahájí **poskytování předem dohodnutých úkonů pečovatelské služby**.

O jejím průběhu je veden **odborný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče v odpovídající kvalitě a na úrovni, která odpovídá současnému stavu poznání v dané odbornosti. Pečovatelská služba je poskytována v jednosměnném provozu, pečovatelky se mohou u klientů střídat.

**Jednat ve věcech smluvních** je oprávněn pouze uživatel, ten taktéž může stanovit další osoby, které mohou jednat ve věcech smluvních a povolit poskytovateli sdělovat informace o průběhu poskytované péče předem uvedeným osobám. Seznam osob, které mohou jednat za klienta ve věcech smluvních a mohou jim být sdělovány informace o průběhu poskytované péče, je potřeba písemně vyhotovit a založit do jeho dokumentace. U prvotních žádostí jsou tyto informace součástí Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby.

**Přechodné změny časového rozsahu.** Jedná se zejména o odhlášení obědů či opětovné přihlášení obědů. Odhlásit, či opětně přihlásit dovoz oběda je nutno učinit nejméně 1 (slovy jeden) den před dnem, pro který má být úkon učiněn, nejpozději do 9:00 hodin v kanceláři administrativní pracovnice Poskytovatele, DPS Třešňová 1439, Stříbro. Ve výjimečných případech lze úkon učinit telefonicky na čísle: 374624636. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu je např. zhoršení zdravotního stavu.
Na pozdější oznámení nebude brán zřetel, uživatel uhradí plnou výši oběda.

**Trvalé změny rozsahu i obsahu služby** se týkají rozšíření služby o další úkony, které uživatel nemá uvedeny v návaznosti na Smlouvu v Individuálním plánu a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení schopnosti si daný úkon zabezpečit svépomocí.

**Oprávněná osoba Poskytovatele** sjednat uvedené změny a doplňky ke Smlouvě je sociální pracovník/pracovnice, který/á je na základě žádosti klienta oprávněn/a provést šetření v domácnosti a požadované změny zapracovat do Individuálního plánu uživatele. Veškeré změny týkající se rozsahu i obsahu služby musí být Poskytovatelem odsouhlaseny, za odsouhlasení změn je zodpovědný sociální pracovník.
**Další změny** týkající se smluvního ujednání, změna adresy trvalého bydliště, změna okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změny zdravotního stavu a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče se uživatel zavazuje neprodleně sdělit Poskytovali služby.

**Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**
Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a na postup a chování pracovníků poskytovatele, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je vždy chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním pečovatelské služby.
**Stížnosti je možné podávat ústně nebo v písemné či elektronické podobě**. Ústní stížnost lze podat kterémukoli pracovníkovi Poskytovatele, starostovi či místostarostovi města nebo tajemníkovi městského úřadu. Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno osobním jednání s klientem, který stížnost podal.
Každý uživatel si může svobodně zvolit zástupce, který ho při vyřizování stížnosti bude zastupovat.
Stížnosti jsou vyřizovány v souladu s přílohou Organizačního řádu Městského úřadu Stříbro.
Stížnost, která se týká kvality či množství dovezeného jídla, postoupí zaměstnanec Poskytovatele neprodleně přímo dodavateli a stěžovatele o tom ústně vyrozumí.
**Anonymní stížnosti se odkládají**, podle závažnosti jejich obsahu však mohou být podnětem k provedení kontroly, k odstranění nedostatků nebo ke zlepšení činnosti.

**Telefonní kontakt pro komunikaci s pracovníky Poskytovatele:**
374 624 636 DPS Třešňová ul.1439, Stříbro (kancelář administrativní pracovnice)
374 622 378 DPS Větrná ul. 1378, Stříbro

775 599 567 mobilní telefon vedoucí pečovatelky
374 801 170 vedoucí sociálního odboru MěÚ Stříbro
374 801 172 sociální pracovník MěÚ Stříbro
e-mailový kontakt na Poskytovatele: posta@mustribro.cz

374 801 101 statutární zástupce Města Stříbra, starosta

**Zrušení poskytovaných služeb** formou výpovědi Smlouvy je nutno učinit písemně. O zrušení Smlouvy se vyhotoví Dodatek o zrušení smlouvy. Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

V případě, že uživatel **neodebral péči** ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil Poskytovatele o odhlášení služby a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, může být uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu – tzv. **neodhlášený úkon** dle aktuálního sazebníku Poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou prokazatelné důvody (např. hospitalizace) – nevztahuje se však na cenu stravy.

**Při ukončení péče** provede Poskytovatel konečné vyúčtování podle lhůt uvedených ve Smlouvě, nejpozději ve lhůtě do 30 kalendářních dnů po uplynutí měsíce, ve kterém byla služba naposledy poskytována. Připraví vyúčtování finanční hotovosti (peníze určeny k zajištění nákupů), zajistí vrácení zapůjčených termojídlonosičů, na základě Smlouvy o bezplatném pronájmu (event. i klíčů od bytu a od vchodu), vyúčtování poskytnutých služeb a Dodatek o zrušení smluv. V případech, kdy nebudou ve lhůtě do 3 kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy vyzvednuty klíče, případně prádlo je Poskytovatel služby oprávněn tyto věci nechat zlikvidovat. Při úmrtí klienta je zahájeno dědické řízení.

**Poskytovatel má legislativní povinnost nenahrazovat běžně dostupné veřejné služby** a vytvářet příležitosti pro to, aby občan mohl veřejné služby využívat. To vše s jednoznačným cílem: sociálně je začleňovat a nevytvářet závislost na sociální službě.

V případech, kdy uživatel **nevyužívá službu v období delším, než jsou 3 kalendářní měsíce** po sobě jdoucí, je Poskytovatel oprávněn mu Smlouvu o poskytování pečovatelské služby jednostranně vypovědět. O ukončení Smlouvy bude uživatel písemně informován.

**********

# PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

Úkony, které uživatelům zabezpečujeme v jejich domácnosti:

**NÁZEV ÚKONU, INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH**

**a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

***1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití (podání oběda)***

Úkon zahrnuje ohřívání jídla, finální úpravy již hotového pokrmu (mletí, krájení apod.), podání jídla na talíř, servírování jídla a mytí nádobí, součástí úkonu je dále podání tekutin.
Orientační časový údaj: obvykle v poledne 11:00-14:00

***2. Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podáváno ústy***

Tato pomoc se týká pouze doplňků stravy a potravin pro zvláštní lékařské účely, které jsou uživateli podávány ústy. (Nutridrink, Laktobacily, výživové pudinky apod.)

Nezahrnuje podání stravy tekutin ani výživy prostřednictvím PEG (Perkutánní endoskopická gastrostomie, nasogastrické sondy nebo jinou cestou, která má charakter zdravotní služby.

***3. Pomoc při oblékaní a svlékání včetně speciálních pomůcek***
Součástí úkonů je oblékání a svlékání, příprava oblečení, úklid oblečení, (např. při doprovodu). Součástí úkonu je i asistence, dopomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (ortézy, protézy, navlékače, pomůcky na zapínání, obouvací lžíce).
Nevztahuje se na jiné prostředky využívané v péči o osobu (naslouchátka, zubní protézy apod.)
Poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s ním komunikuje.

***4. Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku***
Součástí úkonu, je asistence a pomoc klientům při používání protéz, ortéz, kompresních punčoch a podobně, pouze v rozsahu pomoci s užitím, nasazením, připevněním, hygienou protézy a podobně.

***5. Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti***
Zahrnuje pomoc při používání kompenzačních pomůcek i neinvazivních, které podporují dechové funkce (inhalační nástavce, nebulizéry, dechové rehabilitační pomůcky)

***6. Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem***
Poskytovatel přirozeně vnímá změny stavu klienta, všímá si zvýšené teploty, únavy, změny dýchání nebo celkového projevu klienta. **Tento stav však odborně nevyhodnocuje!** Pouze při zjištění odchylky informuje klienta nebo jeho blízkou osobu či ošetřujícího lékaře. Poskytovatel asistuje při nasazení manžety tlakoměru, přečtení hodnoty z displeje, pomoc s výměnou baterie nebo předání informace o naměřeném tlaku nevidomému klientovi. Jde pouze o běžnou podporu, nepředstavuje měření ve smyslu zdravotní péče.
**Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti**
Zahrnuje pomoc při používání kompenzačních pomůcek i neinvazivních, které podporují dechové funkce (inhalační nástavce, nebulizéry, dechové rehabilitační pomůcky)

***7. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru***
Součástí úkonu je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.

***8. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy***
Úkon nahrazuje samostatný pohyb klienta (potřeba klienta posadit, přesunout, upravit jeho polohu tak, aby bylo možné realizovat další běžné činnosti, např. bezpečné a důstojné stravování, odpočinek nebo běžný denní režim), **nenahrazuje odborné polohování, rehabilitační postupy nebo jiné zdravotnické výkony**.

**b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

***1. Pomoc při úkonech osobní hygieny a péče o pokožku bez porušení integrity kůže***
Provedení hygienické péče např. celkové omytí, výměna inkontinentních potřeb, čištění zubů a zubních náhrad, péče o kůži, vlasy, nehty na rukou, dopomoc při hygienické péči (promazání pokožky, základní ochrana kůže). Součástí výkonu bude vykazován i čas spotřebovaný oblékáním, základní péčí o kůži, vlasy, nehty na rukou. Poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s ním komunikuje.

***2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty***
Umytí hlavy a základní vysušení vlasů, stříhání nehtů na rukou a nohou (bez mokré pedikúry). Zkrácení nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů, případné zapilování běžným nehtovým pilníkem.

***3. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže***

Přiložení náplasti na drobné poranění, přidržení nebo zajištění jednoduchého krytí. Pracovník ve zdravotních službách neposuzuje zdravotní stav pokožky, ale vnímá zjevné změny a v případě zhoršení nebo jiné odchylky informuje klienta nebo jeho zástupce, popř. blízkou osobu nebo praktického lékaře.

***4. Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou***

Úkon zahrnuje asistenci při použití WC i pomocí zvedáku a pomoc při použití WC mimo domácnost klienta. Pomoc při řešení inkontinence a podpora kontinence.
Poskytovatel dbá studu uživatele, po celou dobu postupu s ním komunikuje.

## c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

***1. Dovoz nebo donáška jídla (oběda)***

Obědy jsou připravovány restaurací Perónka Stříbro, Nádražní 1380, 349 01 Stříbro, na stránkách www.stribro.cz je odkaz na aktuální jídelní lístek. Obědy odpovídají svou skladbou a způsobem výroby potřebám uživatelů pečovatelské služby. V nabídce jsou polévka a na výběr tři hlavní jídla.
Rozvoz je zabezpečován v čase: 11:30 – 13:30 v pracovních dnech.
**Pokyny k rozvozu obědů:** Strava je dopravována v jídlonosičích s termoobalem. S uživatelem je před zahájením služby sepsána Smlouva o bezplatném pronájmu termojídlonosiče, včetně písemné informace o manipulaci s ním.
V době rozvozu obědů se uživatel zavazuje být doma a oběd v termojídlonosiči převzít. Na výměnu dává vždy prázdný, umytý kompletní termojídlonosič z předchozího dne. Všechny termojídlonosiče jsou zaměstnancem Poskytovatele před předáním do kuchyně k naplnění zkontrolovány, nádoby, které nejsou dostatečně umyté, Poskytovatel znovu umyje. Tento úkon není zpoplatněn. Jídelní lístky jsou kopírovány a distribuovány uživatelům též bez poplatku. V době letních prázdnin jsou odebírány obědy dle aktuální nabídky restaurací a veřejných stravovacích provozů ve městě Stříbře.

***2. 3. Příprava a podání jídla a pití, pomoc při přípravě jídla a pití***

Úkon zahrnuje přípravu jídla, ohřívání jídla, finální úpravy již hotového pokrmu (mletí, krájení apod.), podání jídla na talíř, servírování jídla a mytí nádobí, součástí úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů). Úkon je založen na úzké spolupráci uživatele a pečovatelky při přípravě jídla a veškeré manipulaci s jídlem a pitím za dodržení hygienických podmínek při manipulaci s potravinami. Jídlo se připravuje pouze ze surovin uživatele.

## d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

***1. Běžný úklid a údržba domácnosti***

Úkon zahrnuje běžný úklid v domácnosti (setření prachu z povrchu nábytku, vysávání, umytí podlah, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, obložení na stěnách, klozetu), věšení prádla, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáváním, vyklepáváním, vynesení odpadků i mytí nádobí.
K uvedenému úklidu je uživatel povinen zajistit potřebné úklidové prostředky a vysavač.

***2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování)***

Úkon zahrnuje práce po malování místností, čištění a leštění oken včetně rámů, odstraňování zaschlých nečistot z povrchů nábytku a podlahových ploch za pomoci hrubé manuální síly. Klepání, kartáčování a praní koberců, odstraňování plísní a rzi z povrchů za pomoci dezinfekčních přípravků. Umývání radiátorů a topidel, mechanické čištění sedacích souprav, odmrazení a úklid lednice.
Lze zabezpečit i dodavatelsky zprostředkováním kontaktu na odbornou úklidovou firmu. Obvykle v průběhu roku zabezpečován úkon 2x (dvakrát).

***3. Donáška vody***

Úkon zahrnuje načepování vody ze soukromých, či veřejných zdrojů do nádob uživatele služby, odnesení a uskladnění (popř. přelití) vody na místo určené uživatelem v jeho domácnosti (např. do brutaru v koupelně). Nejedná se o zalévání rostlin na zahradě, či pozemku uživatele, či nabírání vody do nádoby určené k zalévání venkovních rostlin. Donáška vody slouží pouze pro osobní spotřebu uživatele.

***4. Topení v kamnech vč. donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení***

Úkon zahrnuje donášku uhlí, dřeva k lokálnímu topeništi ze dvora, ze sklepa apod., vyčištění a vynesení studeného popela do sběrných odpadových nádob a rozdělání ohně v kamnech, dle zvyklostí uživatele. V krajním případě rozštípání větších kusů dřeva na podpal. Nezahrnuje skládání uhlí (topiva) do sklepa, sekání a štípání dřevěných špalků. Nejedná se o údržbu kotlů na pevná paliva ani o údržbu jiných (elektrických, plynových) topidel, vyžadujících odbornou manipulaci.

***5. Běžné nákupy a pochůzky***

Nákup potravin i veškerého drobného spotřebního zboží, domácích potřeb do limitu množství 7 kg na jeden uskutečněný nákup. Nákup (jeho soupis) je uživatelem hlášen dopředu nebo je možno soupis předat do kanceláře PS, či zaměstnanci Poskytovatele v písemné podobě (alespoň jeden pracovní den dopředu do 13:00).
Na zajištění nákupu musí klient předat dopředu finanční hotovost. Jednotlivé nákupy jsou proúčtovány po uskutečnění.

Pochůzky:
a) Realizace plateb uživatelů, vyřizování jejich administrativních záležitostí (banka, úřad, pošta, pojišťovna atd.), každá tato pochůzka je účtována dle hodinového sazebníku.
b) Návštěva lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů včetně jejich obstarání v lékárně, či prodejně zdravotnických prostředků atd. Účtování je provedeno dle hodinové sazby.
**Léky vyzvedáváme dle potřeby**, uživatel musí dát zaměstnanci Poskytovatele předem požadavek.

***6. Velký nákup (nákup týdenní, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti)***

Nákup potravin nad 7 kg na jeden uskutečněný nákup, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti, dovoz celých balení nápojů.
Obsah nákupu je uživatelem hlášen dopředu, též je možno soupis předat zaměstnanci Poskytovatele v písemné podobě (alespoň 2 pracovní dny předem do 13:00).
Na jeho zajištění musí uživatel předat před provedením nákupu pracovníkovi Poskytovatele přiměřenou finanční hotovost. Jednotlivé nákupy jsou vyúčtovány po vykonání úkonu.
**Pro velké nákupy jezdíme** vozidlem Poskytovatele dle potřeby.

***7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy***

Úkon zahrnuje praní prádla, pověšení, sušení, žehlení a drobné úpravy. Obsah špinavého prádla je sepisován v domácnosti klienta, prádlo je váženo v prádelně PS, hodnoty zaznamenány, dle váhy a sazebníku je účtováno. K přepravě prádla do prádelny je uživatel povinen předat svůj prádelní koš, vhodnou pevnou tašku, či jiný obal vhodný k přepravě. Čisté a vymandlované prádlo, popř. po provedení drobných oprav (přišití knoflíku) je předáváno uživateli s vyúčtováním. Uživatel se zavazuje osobně si prádlo převzít. O termínu předání čistého prádla a ceně je uživatel informován dopředu. Na praní je užíván prací prášek uživatele, který může požádat o přidání aviváže a škrobu z vlastních zdrojů. Prádlo každého uživatele se pere zvlášť.

***8. Praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy***

Úkon zahrnuje praní, pověšení, sušení a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy (přišití knoflíku). Služba je prováděna v prádelnách Poskytovatele, použité prádlo převezme zaměstnanec Poskytovatele, zváží jeho obsah, zapíše hodnoty a provede shora popsané úkony. Čisté a složené prádlo předá dle domluvy s uživatelem. Prádlo každého uživatele se pere zvlášť. Na praní je užíván prací prášek uživatele, který může požádat o přidání aviváže z vlastních zdrojů.

**e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

***1. Doprovod dospělých k lékaři, na úřady a instituce a zpět***

Úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa: lékař, úřady, instituce a zpět

***2. Doprovod dětí do školy, školského zařízení***

Úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa: do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.

***3. Doprovod dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci***

Úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa: do školy, do školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, a zpět.

**f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

***1. Pomoc při komunikaci vedoucí k obstarávání osobních zájmů***

Pomoc s vyřizováním dokumentů, telefonováním a nácvik komunikace.

***2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí***

Pomoc s vyplňováním formulářů, psaní e mailů, vyřizování korespondence nebo telefonátů s úřady nebo lékaři. Pomoc s vyhledáním potřebných kontaktů.

**g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:**

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

**FAKULTATIVNÍ SLUŽBY (doplňkové)**

***1. Doprava uživatelů vozidlem Poskytovatele, včetně stanovení hodinové sazby při jeho dopravě***

V případě volné kapacity vozidla Poskytovatele na základě žádosti uživatele, jeho přeprava včetně užívaných kompenzačních pomůcek (invalidního vozíku, chodítka) k lékaři, na pedikúru, a instituce poskytující veřejné služby ve městě Stříbře. Služba je účtována dle ujetých kilometrů a spotřebovaného času řidiče vozidla v souladu s platným sazebníkem fakultativních služeb.

***2. Pedikúra***

Je prováděna na základě individuální objednávky uživatele, po dohodě a v souladu s časovým harmonogramem zaměstnance Poskytovatele – pedikérkou. Pedikúra je poskytována ve středisku osobní hygieny Poskytovatele, u méně mobilních uživatelů přímo v jejich domácnostech, kam pedikérka dochází. Úhradu za poskytnutou službu lze uhradit do 25. dne následujícího měsíce. Uživateli je vydán příjmový pokladní doklad o provedené úhradě. Zkrácení nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů, případné zapilování běžným nehtovým pilníkem je úkon základní činnosti a nejedná se o fakultativní úkon pedikúry.

---

**Provozní doba pečovatelské služby:** pracovní dny 6:30 – 15:00

Poskytovatel služby si vyhrazuje právo změny provozních hodin pracoviště.

**Veškeré změny budou průběžně zveřejňovány.**

Uživatelé jsou o změnách informováni na nástěnkách v jednotlivých Domech s pečovatelskou službou, na webových stránkách Poskytovatele, v regionálním tisku a prostřednictvím zaměstnanců Poskytovatele.

Vnitřní Pravidla poskytovatele byla schválena Radou města Stříbra na Radě č. 101/2026 ze dne: 19.8.2026

Kontrola a aktualizace byla provedena ke dni 17.8.2026 Bc. Miroslavem Janáčkem