

# VNITŘNÍ PRAVIDLA STANOVENÁ POSKYTOVATELEM PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

## Obsah

<b>1. ZÁKLADNÍ POJMY .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU .....</b>	<b>4</b>
<b>5. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ.....</b>	<b>5</b>
5.1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	5
5.1.1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.....	5
5.1.2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.....	6
5.1.3. Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru .....	6
5.1.4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.....	6
5.2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	6
5.2.1. Pomoc při úkonech osobní hygieny.....	6
5.3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	7
5.3.2. Pomoc při přípravě jídla a pití.....	7
5.3.3. Příprava a podání jídla a pití .....	7
5.4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	7
5.4.1. Běžný úklid a údržba domácnosti .....	7
5.4.2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu .....	8
5.4.3. Donáška vody.....	8
5.4.4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení .....	9
5.4.5. Běžné nákupy a pochůzky.....	9
5.4.6. Velký nákup.....	9
5.4.7. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy .....	10
5.5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	10
5.5.1. Doprovázení .....	10
5.6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	10
5.6.1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů .....	10
5.6.2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí .....	10
5.7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí .....	11
5.8. Základní sociální poradenství .....	11
<b>6. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ .....</b>	<b>11</b>
<b>7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.....</b>	<b>12</b>
<b>8. NOUZOVÉ A HAVARIJÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ.....</b>	<b>13</b>
<b>9. KONTAKTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY .....</b>	<b>13</b>

## 1. ZÁKLADNÍ POJMY

**Klient:** osoba, které je pečovatelská služba poskytována

**Poskytovatel:** pečovatelská služba městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky

**Pracovník:** pracovník v sociálních službách neboli pečovatelka, příp. sociální pracovníce

## 2. MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Terénní pečovatelská služba je poskytována v domácnostech klientů **na území městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky**, v případě nutných pochůzek a doprovodů také mimo území obvodu (v rámci města Ostravy), **od pondělí do pátku v čase 7:00–17:30 h.**

V naléhavých případech lze pečovatelskou službu poskytovat i ve dnech pracovního volna, na základě individuální dohody s klientem a podle provozních možností služby.

## 3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

- Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména úklidová firma).
- Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi poskytovatelem služby a klientem. Ve smlouvě je uveden rozsah poskytované podpory.
- Každý klient má svého klíčového pracovníka, který u klienta provádí úkony pečovatelské služby. Pouze v době jeho nepřítomnosti (z důvodu nemoci, dovolené, školení aj.) služby zajišťuje zastupující pracovník.
- Časový rozvrh provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v individuálním plánu klienta, který je vyhotoven klíčovým pracovníkem a klientem po uzavření smlouvy. Individuální plán slouží ke konkretizaci individuálních potřeb klienta a podrobněji popisuje vlastní možnosti klienta a dohodnutou podporu ze strany pečovatelské služby. Individuální plán je průběžně hodnocen a aktualizován. Závazkem klienta je spolupracovat na tvorbě individuálního plánu a hodnocení průběhu poskytování pečovatelské služby.
- Dojednání rozsahu, četnosti a času poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb klienta a s ohledem na možnosti poskytovatele. O změnu může klient kdykoliv požádat pečovatelku nebo sociální pracovníci. Při rozšiřování péče o úkony, které nejsou nasmlouvané, je ke smlouvě uzavřen dodatek (na základě Žádosti o rozšíření pečovatelské služby, kterou vyřizuje sociální pracovníce).
- Klient může odmítnout předem domluvenou schůzku, a to buď osobním nebo telefonickým sdělením pečovatelce nebo sociální pracovníci, nejlépe alespoň jeden pracovní den předem, nejpozději však jednu hodinu před začátkem poskytování úkonu. **Nezruší-li klient výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pracovník k němu přijde zbytečně, zaplatí smluvní pokutu ve výši 60 Kč,** (tato událost je označena jako „zbytečná pochůzka“). Pokutu klient neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování, telefonování, nebo v případě, kdy pro své zdravotní omezení není schopen telefonování vůbec.
- **Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče,** a to zejména:
  - Zajistit potřebné kompenzační pomůcky pro bezpečnou manipulaci dle doporučení pečovatelské služby (např. elektrické polohovací lůžko, zvedací zařízení, chodítko, sedačku na vanu, protiskluzovou podložku apod.). Bez potřebných pomůcek nebude poskytovatel péči

- poskytovat. Pozn.: Elektrické polohovací lůžko je vyžadováno při poskytování úkonů péče na lůžku (hygiena, celková koupel, polohování, podávání jídla a pití apod.) Lůžko musí být přístupné alespoň ze tří stran, vybavené bočnicemi, případně hrazdičkou;
- Oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. COVID-19, žloutenka, tuberkulóza, svrab...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Klient se zavazuje podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod;
- Zajistit domácí zvíře/zvířata takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení pracovníka (např. uzavřením zvířete v jiné místnosti, uvázáním na vodítko);
- Nekouřit po dobu přítomnosti pracovníka a poskytování péče, řádně vyvětrat silně zakouřené místnosti před dohodnutou návštěvou pečovatelky.

Pokud nejsou tyto podmínky zajištěny, poskytovatel nemusí péči poskytovat.

- Klient se zavazuje chovat způsobem neohrožujícím práva a důstojnost pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování. V případě problematického chování ze strany klienta nebo rodinného příslušníka k pracovníkovi (např. vulgarismy, slovní napadání, osočování, agresivita, podnapilost...) se pokusí pracovník situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění klienta, avšak při obavě z tohoto chování, je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon.
- Klient je povinen oznámit poskytovateli, že prostor, ve kterém je mu poskytována péče, je snímán kamerovým systémem, dohodnout se na dalším postupu.
- Klient hlásí co nejdříve změny ohledně své osoby (např., změna v kontaktních údajích, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost, přestěhování aj.).
- Je-li nutné k zajištění poskytování služby zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu klienta (např. když je klient upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí klient na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání/převzetí klíčů je vždy oproti podpisu do knihy „Klíče“. Způsob a možnosti použití klíčů jsou zaznamenány v individuálním plánu klienta. V případě delší nepřítomnosti/pobytu mimo domov, např. z důvodu hospitalizace, návštěvy rodiny nebo v případě ukončení Smlouvy, se klíče vrací klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče.
- Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti klienta.

#### 4. ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU

- Veškeré poskytované úkony a úhrady za ně jsou stanoveny v **Sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby** v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Sazebník úhrad za úkony pečovatelské služby schvaluje Rada městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky (dále jen RMOB MHaH) a je dostupný v elektronické podobě na internetových stránkách městského obvodu [www.marianskehory.cz](http://www.marianskehory.cz) (☑Občan/Sociální služby/Pečovatelská služba) nebo v tištěné podobě na pracovištích pečovatelské služby.
- Změní-li se na základě rozhodnutí RMOB MHaH výše úhrady za pečovatelskou službu, je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit výši úhrady za poskytnutí pečovatelské služby. Poskytovatel je povinen klienty pečovatelské služby o změně výše úhrady informovat nejméně jeden měsíc předem.

- Úhrada za úkony se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. V případě nutnosti dvou pracovníků k zajištění úkonů se počítá dvojnásobek skutečně spotřebovaného času.
- Délku trvání provedených úkonů, jejich počet nebo váhu u prádla pracovník zapisuje do výkazu úkonů (tiskopis „Evidence odpracovaných dnů u příjemců pečovatelské služby“), který slouží k pozdějšímu vyúčtování za provedené úkony. Správnost záznamů klient po ukončení kalendářního měsíce stvrzuje svým podpisem. Připomínky k výkazu úkonů a případné nesrovnalosti řeší klient s pečovatelkou nebo sociální pracovnící.
- Úhrady za pečovatelskou službu se vyúčtovávají zpětně za předchozí kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony pečovatelské služby poskytnuty.
- Klient hradí poskytovanou službu v hotovosti, platební kartou prostřednictvím mobilního platebního terminálu nebo bankovním převodem, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony pečovatelské služby poskytnuty. Platbu v hotovosti nebo kartou od klienta, osoby blízké, příp. opatrovníka přebírá pracovník pečovatelské služby vždy oproti stvrzence, a to v domácnosti klienta nebo na pracovištích v domech s pečovatelskou službou. Pro platbu bankovním převodem je vystaveno Vyúčtování poskytnutých služeb s QR kódem.
- Pokud klient nezaplatí za poskytnutou službu do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony pečovatelské služby poskytnuty, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta sociální pracovnící. Sociální pracovníce při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s klientem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté klient nezaplatí, je mu na doručenkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud klient neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.
- Na úhradu pečovatelské služby může být využit příspěvek na péči (je-li klient jeho příjemcem). Není ale podmínkou služby, že musí mít klient přiznán příspěvek na péči.
- Pečovatelská služba může být poskytována bezplatně. Okruh osob, kterým může být poskytována pečovatelská služba bez úhrady, je vymezen v zákoně o sociálních službách. Nárok je potřeba prokázat příslušným potvrzením.

## 5. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

- Pečovatelská služba je služba sociální, neposkytuje zdravotní péči, např. nedávkuje léky, neaplikuje inzulín.
- Úkony, které nejsou naplánovány na pravidelný den a čas (např. doprovod, velký úklid, nákup), je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace. Požadavek na provedení úkonu klient hlásí s předstihem, blíže u popisu jednotlivých úkonů.
- Všechny níže popsání nabízené úkony pečovatelské služby lze využívat během celé provozní doby, avšak maximálně 3 × denně, kde není definováno jinak.

### 5.1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

#### 5.1.1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu (od rodiny, od dodavatele) jako je ohřátí jídla na sporáku nebo mikrovlnné troubě, krájení na sousta nebo rozmixování, servírování jídla na talíř, podání jídla klientovi, příp. přímé podání pokrmu klientovi do úst (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám), dochucení jídla dle přání klienta, podání nápojů. Úkon také zahrnuje úklid stolu a nádobí po jídle.

#### 5.1.2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- Úkon zahrnuje přípravu oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání speciálních pomůcek (protéz, kýlních pásů, korzetů, ortéz, elastických punčoch atd.), úklid svlečeného oblečení či pomůcky.
- Tento úkon se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

#### 5.1.3. Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- Úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu – klient se drží pracovníka; doprovod klienta formou nepřímého doprovodu – pracovník otvírá a zavírá dveře a slovními pokyny směřuje klienta; pomoc při dodržování denního režimu.

#### 5.1.4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- Úkon se provádí s přihlédnutím k pohybovým schopnostem klienta a s důrazem na bezpečnost klienta i pracovníka. K tomuto úkonu musí být vytvořeny vhodné podmínky.
- U částečně mobilního klienta úkon zahrnuje přistavení vozíku, pomoc klientovi při zvedání se z lůžka nebo vozíku, přidržení klienta při přisedání.
- U zcela imobilního klienta je pomoc prováděna za přítomnosti zvedáku nebo druhé osoby (rodina, druhý pracovník).

### 5.2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

#### 5.2.1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

- Úkon je poskytován v domácnosti klienta a zahrnuje pomoc a podporu při celkovém nebo částečném omytí klienta, péči o kůži a výměnu pomůcek při inkontinenci. Provádění osobní hygieny se odvíjí od zdravotního stavu klienta, jeho přání, požadavků a možností prostředí.
- Používány jsou klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (mýdlo, šampón, mycí pěna, krém, žínka, ručník, fén aj.), včetně inkontinenčních pomůcek.
- **U mobilního/částečně mobilního klienta** může být hygiena prováděna v koupelně, pokud je klient schopen se s pomocí pracovníka, popř. další osoby přemístit. Je nutné, aby byla koupelna vybavena potřebnými pomůckami – madla, protiskluzová podložka, sedátko na vanu apod., pro zajištění bezpečnosti klienta. V rámci hygieny může pracovník pomoci s koupelí, nebo jen s konkrétními činnostmi, které už klient bez pomoci nedokáže, jako je vstoupit do vany či sprchového koutu, usadit se na sprchovací stoličku, pomoci umýt některé části těla, které už klient nezvládá sám (např. nohy, vlasy), následně osušit tělo, promazat kůži atd. Klient je pracovníkem motivován k aktivitě při mytí. U hůře mobilních klientů může být vyžadována dopomoc rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka.
- **U zcela imobilního klienta** musí být koupelna vybavena zvedacím zařízením. Pokud klient nebude mít v koupelně zajištěné potřebné pomůcky k provedení úkonu, hygiena bude provedena pouze na lůžku. Lůžko musí být polohovací, vybavené bočnicemi, případně hrazdičkou, přístupné alespoň ze tří stran. Může být vyžadována dopomoc další osoby. Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost.

#### 5.2.2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- Úkon zahrnuje základní péče o vlasy, tj. umytí, vysušení a učešání vlasů. Používány jsou klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (šampón, ručník, hřeben aj.). Úkon se provádí buď samostatně nebo jako součást osobní hygieny. Úkon nezahrnuje odborné kadeřnické služby jako stříhání, barvení vlasů apod., dále nezahrnuje holení či depilaci.

- K základní péči o nehty na ruku patří ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta (nůžky, pilník). Úkon nezahrnuje péči o nehty na nohou.  
Pracovník může odmítnout provedení tohoto úkonu, pokud hrozí vznik infekce z důvodu některých zdravotních diagnóz (diabetes) nebo špatného stavu nehtových lůžek a vyhodnotí, že je potřebný odborný zásah.  
Pracovník je nápomocen při zajištění veřejně dostupné služby (pedikúra, manikúra, kadeřník).

#### 5.2.3. Pomoc při použití WC

- Úkon zahrnuje doprovod klienta na WC, pomoc při svlečení potřebného oděvu a prádla, odstranění pomůcek při inkontinenci, přidržení klienta při usedání na mísu, otření nebo omytí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání klienta, vložení čisté inkontinenční pomůcky, oblečení prádla a dalšího oděvu, při použití toaletního křesla vynesení a umytí/dezinfekce nádoby.

### 5.3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

#### 5.3.1. Dovoz nebo donáška jídla

- Pečovatelská služba nezajišťuje rozvoz stravy, obědy jsou dováženy veřejně dostupnými dodavateli – poskytovateli stravovacích služeb dle výběru klienta (kontakty k dispozici u pracovníků pečovatelské služby). V případě, že klient nemůže oběd převzít, může být dovážen do pečovatelské služby, která jej následně klientovi donese a podá (pracovník musí mít klíč od bytu klienta). Úkon je poskytován pouze společně s úkonem Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.

#### 5.3.2. Pomoc při přípravě jídla a pití

- Klient si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovník vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá. Úkon zahrnuje pouze pomoc při přípravě jídla bez následného podání.

#### 5.3.3. Příprava a podání jídla a pití

- Pracovník sám chystá (připravuje, vaří jednoduché jídlo) jídlo a pití z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Součástí úkonu je naservírování a podání jídla a nápojů klientovi, příp. přímé podání klientovi do úst (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám). Následně i umístění jídla v dosahu klienta na dobu, kdy už pracovník není v domácnosti.
- Týká se pouze snídaní, svačin a večeří.

### 5.4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

#### 5.4.1. Běžný úklid a údržba domácnosti

##### Obecná pravidla k provádění úklidu

- Poskytovatel nenahrazuje komerční úklidovou službu.
- Klient se na úklidu podílí v rámci svých schopností a dovedností.
- Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne klíčový pracovník s klientem (podrobnosti jsou uvedeny v individuální plánu klienta).
- Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který užívá klient, nikoliv v prostorách dalšího uživatele bytu či domu. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.) neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Myje-li se u klienta nádobí, tak pouze po klientovi (použité v přítomnosti pracovníka), ne po dalších členech domácnosti.

- Při provádění úklidu používá pracovník čisticí prostředky, úklidové pomůcky a domácí spotřebiče klienta (vysavač, mop, kbelík, hadr, smeták, smetáček, lopatka, ...), které musí odpovídat bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pracovník používá vlastní ochranné prostředky.
- Úkon zahrnuje:
  - zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu (maximálně 1 × týdně),
  - umytí, utření a úklid nádobí, umytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky,
  - vynesení odpadků,
  - umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu,
  - základní péči o domácí spotřebiče (setření nečistot vlhkým hadrem a saponátem ze sporáku, varné desky, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, umytí chladničky, výměna sáčků ve vysavači apod.),
  - převlékání ložního prádla,
  - praní osobního nebo ložního prádla v automatické pračce klienta – roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla (případně vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla a uložení prádla do skříně.
- Úkon nezahrnuje:
  - mytí oken,
  - utírání prachu na skříních, lustrech,
  - odstraňování pavučin,
  - vytírání v místech nedostupných za nábytkem,
  - přesouvání těžkého nábytku,
  - úklid zvířecích exkrementů v bytě,
  - žehlení prádla nebo jeho drobné opravy (to je možné pouze v rámci úkonu Praní a žehlení osobního a ložního prádla, viz níže).

#### 5.4.2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

- Úkon je poskytován pouze klientům využívajícím úkon Běžný úklid a údržba domácnosti.
- Úkon zahrnuje otření prachu na skříních, umytí dveří, odstranění pavučin ze stěn a stropů, úklid ve skříních (šatních, kuchyňské linky, spížních aj.), omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů.
- Pro práci ve výšce (např. otření prachu na skříních), kdy je max. možná výška chodidel pracovníka 1,5 m nad zemí, musí klient poskytnout bezpečné pomůcky k provedení úkonu (židle, schodky nebo žebřík).
- Požadavek na provedení úkonu klient hlásí s předstihem alespoň 14 dnů předem.
- Poskytovatel neprovádí úklid po malování, velké a sezonní úklidy, dále mytí balkonů a oken, mytí stropních svítidel, čištění koberců, radiátorů, mytí venkovních dveří domu, stěhování nábytku nebo úklid zanedbaných bytů, úklid prostor v bytě klienta, které využívá další osoba v domácnosti klienta, který není klientem pečovatelské služby. Poskytovatel zprostředkuje veřejně dostupnou službu – úklidovou firmu nebo klientovi na tuto firmu předá kontakt.

#### 5.4.3. Donáška vody

- Tento úkon je poskytován v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Jedná se o donášku vody z nejbližšího náhradního zdroje (cisterny). Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg, s dostupností zdroje do 200 m.
- Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody (pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC) odpovídající obvyklé denní spotřebě klienta (max. 20 litrů). Při větší vzdálenosti ke zdroji zajistí pracovník nákup balené vody v obchodě – hradí si klient.

#### 5.4.4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení

- Úkon je zajišťován pouze tam, kde jsou kamna/krb jediným zdrojem vytápění. Je-li zavedeno ústředí vytápění, úkon poskytovatel neprovádí.
- Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, přípravu třísek a zatopení, základní očištění povrchu a okolí topného zařízení, vymetení a vynesení popela.
- Úkon nezahrnuje skládání uhlí, štípání dřeva, vymetání a čištění komínů.

#### 5.4.5. Běžné nákupy a pochůzky

- Jedná se o nákup pro vlastní potřebu klienta, jehož položky nepřesáhnou 15 kg (základní potraviny, drobné spotřební zboží, mycí a úklidové prostředky, hygienické pomůcky).
- Nákupy zajišťuje pracovník z finančních prostředků klienta, v obchodech na území městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky.
- Před nákupem pracovník převezme od klienta oproti jeho podpisu hotovost ve výši předpokládané celkové ceny nákupu, (společně s nákupním seznamem), kterou mu po návratu z obchodu vyúčtuje. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán v pořádku, stvrdí klient svým podpisem v sešitě pracovníka. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Nákupy lze platit i formou zálohy na měsíc dopředu (způsob vedení záloh a vyúčtování musí být popsán v Individuálním plánu klienta).
- Pracovník může odmítnout nákup většího množství alkoholu nebo jiného zboží nad rámec běžné potřeby (např. více než 1 balení vody o 6 lahvích).
- Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí nákupního seznamu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta zpět ke klientovi, předání a uložení nákupu a vyúčtování.
- **Pochůzkou** se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutí receptu u lékaře nebo léků z lékárny, donáška léků do domácnosti klienta, zajištění kompenzačních pomůcek, zajištění objednávek nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními institucemi, placení složenek na poště, donáška prádla z nebo do prádelny poskytovatele apod. Při manipulaci s finančními prostředky klienta pracovník postupuje stejně jako při nákupech.
- V případě nepravidelných nákupů a pochůzek klient hlásí požadavek na provedení úkonu s předstihem alespoň jeden pracovní den předem.

#### 5.4.6. Velký nákup

- Velkým nákupem je nákup rozměrnějšího zboží, např. elektrospotřebičů, drobných kusů nábytku, koberců a dalšího vybavení domácnosti, které nezvládne pracovník zajistit bez použití automobilu pečovatelské služby, přičemž nesmí překročit hmotnost 15 kg.
- Velké nákupy se zajišťují pouze v prodejnách na území městského obvodu MHaH, a to osobám, které žijí samy a nákup nemohou prokazatelně zajistit blízké osoby.
- Velký nákup je účtován jako jeden úkon, čas strávený nákupem se neuvádí.
- Před nákupem pracovník převezme od klienta oproti jeho podpisu hotovost ve výši předpokládané celkové ceny nákupu, kterou mu po návratu z obchodu vyúčtuje. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán v pořádku, stvrdí klient svým podpisem v sešitě pracovníka. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Požadavek na provedení úkonu klient hlásí s předstihem minimálně tři pracovní dny předem.

#### 5.4.7. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

- Úkon zahrnuje praní osobního i ložního prádla klienta v prostorách poskytovatele, včetně žehlení, popřípadě jeho drobné opravy (například přišítky knoflíku, ramínka, poutka).
- Prací prostředek zajišťuje poskytovatel na své náklady. Prádlo je práno bez aviváže, v případě zájmu si klient může dodat aviváž vlastní.
- Pracovník pečovatelské služby převezme od klienta prádlo v tašce nebo v igelitovém pytli, zváží na závěsné váze. Prádlo roztřídí podle druhu a každý druh vypere zvlášť. Vždy pere prádlo jen jednoho klienta. Vyprané a vyžehlené prádlo je klientovi vráceno nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne jeho předání k vyprání. Klient má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda nic nechybí. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Minimální hmotnost praní jednoho druhu suchého prádla je 2 kg.
- Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádely, klient platí se za odvoz a dovoz každé dávky jednotlivě a účtovaná úhrada je za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.
- Pokud si klient přeje pomoci s vypráním a pověšením u sebe doma, pak je tento úkon účtován sazbou za běžný úklid.

#### 5.5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

##### 5.5.1. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

- Úkon zahrnuje doprovázení klienta k lékaři a lékařem doporučená vyšetření, kontroly a rehabilitace, na úřady a veřejné instituce, na nákupy a v rámci navázání či udržení kontaktu se společenským prostředím a doprovod zpět.
- Doprovod je zajišťován pouze na území města Ostravy a lze jej uskutečnit pěšky, MHD, vozem taxi služby atp. Doprovod nelze zajistit osobním automobilem klienta.
- Doba doprovodu je počítána od chvíle, kdy se pracovník setká s klientem.
- Požadavek na provedení úkonu klient hlásí s předstihem minimálně tři pracovní dny předem a může být poskytnut pouze, umožní-li to kapacita služby.

#### 5.6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

##### 5.6.1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Jedná se o pomoc klientovi při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohl efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy.
- Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klienta, podporu při vyřizování jeho záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.
- Cílem této pomoci je posílení samostatnosti klienta a jeho schopnosti hájit své zájmy.
- Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

##### 5.6.2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Jedná se o pomoc klientovi při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klienta při udržování jeho soběstačnosti a kvality života.
- Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě.

- Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

#### 5.7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability.
- Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.
- V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru. Není oprávněn provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.
- Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.

#### 5.8. Základní sociální poradenství

- Poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, případně zprostředkování odborného sociálního poradenství. Může být poskytováno také pečujícím osobám pro podporu v dovednostech potřebných pro zvládání základních úkonů péče o osoby závislé na jejich pomoci.
- Poradenství poskytuje sociální pracovníce, a to buď rozhovorem po telefonu (725 713 548) nebo osobně v kanceláři sociální pracovníce, v domácnosti klienta nebo na jiném dohodnutém místě (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na výše uvedeném čísle).

### 6. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

- Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s klientem vždy chrání práva klienta. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.
- Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
- Aby pracovníci mohli zajišťovat práva klienta, musí znát jeho potřeby, přání a vůli. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.
- Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy klienta. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

## 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Podat stížnost může jakákoliv osoba (např. klient služby, rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník nebo kterýkoliv občan), organizace či instituce (dále jen „stěžovatel“), aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena nebo znevýhodněna.
- **Stížnost je možné podat:**
  - ústně (osobně nebo telefonicky), a to ve všední dny od 7 do 15.30 hodin,
  - písemně (osobním předáním, poštou nebo do schránky důvěry, které jsou umístěny ve vestibulech domů s pečovatelskou službou Novoveská a Šimáčkova),
  - elektronicky (e-mail, datová schránka),
  - jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u klientů neschopných běžné verbální komunikace.
- Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně. Za anonymní se považuje podání, které neobsahuje úplnou identifikaci stěžovatele, tj. jméno, příjmení a adresa trvalého pobytu.
- Stížnost může stěžovatel podat u sociální pracovnice pečovatelské služby či vedoucí odboru sociální péče, případně u jiného zaměstnance poskytovatele zařazeného do organizační struktury Úřadu městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky, oprávněného k přijímání stížností. Informace o všech telefonních číslech, adresách a kontaktech poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách [www.marianskehory.cz](http://www.marianskehory.cz). Kontakty pečovatelské služby jsou uvedeny na poslední str. 13.
- **Postup vyřízení stížnosti**  
Pověřený pracovník:
  - přijme stížnost, vyslechne stěžovatele a zaznamená, co sděluje,
  - prověří všechny skutečnosti, které se stížností souvisí,
  - rozhodne, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná,
  - u důvodné či částečně důvodné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace,
  - který vyřizuje stížnost, se stěžovatelem domluví na osobním jednání, na kterém jej srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti,
  - provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam, předá stěžovateli odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření.
- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Pokud nemůže být stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (k řádnému prošetření je nutno získat odborná stanoviska, posudky nebo vyjádření) může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena.
- U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách domů s pečovatelskou službou. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.
- V případě nespokojenosti s prošetřením či vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit s podnětem k prověření postupu při vyřizování stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce, které se zabývají hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb a ochranou lidských práv.

### Kontakty:

- **Magistrát města Ostravy, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**  
Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava  
tel.: 599 443 825, e-mail: [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz), IDDS: 5zubv7w
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**  
28. října 2771/117, 702 18 Ostrava  
tel.: 595 622 222, e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

- **Kancelář veřejného ochránce práv**  
Údolní 658/39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**  
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5  
tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz

## 8. NOUZOVÉ A HAVARIJÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

- Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí pracovník neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře (během ordinálních hodin) nebo rychlou záchrannou službu (tel. č. 155). Pokud stav klienta nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí pracovník, dle povahy úrazu a dohody s klientem doprovod klienta do nemocnice na ošetření.
- Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, ale pracovník shledá jeho stav vážný, který klienta ohrožuje na zdraví či životě, zavolá ošetřujícího lékaře nebo rychlou záchrannou službu i bez souhlasu klienta.
- V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá pracovník k události Policii ČR nebo Městskou policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.
- V případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevívá a pracovník pečovatelské služby má důvodné obavy o jeho zdraví či život, klienta ani žádnou kontaktní osobou či sousedy se nedaří kontaktovat, přivolá pracovník složky záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu klienta oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi změny telefonních čísel a svou možnou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
- V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu, může poskytovatel omezit péči u klientů na nezbytně nutnou dobu – vždy je však poskytovatel povinen zajistit nezbytné úkony, ke kterým patří zejména osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů, léků. V době zástupu se může po dohodě s klientem změnit dojednaný čas poskytnutí péče.
- Pro případ, že dojde k uvíznutí ve výtahu v DPS (Šimáčkova nebo Novoveská), je ve výtahu tlačítko, které spojí uvíznutého člověka se servisem, případně jsou ve výtahu uvedena telefonní čísla na servis.

## 9. KONTAKTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- **sociální pracovnice pečovatelské služby – Mgr. Věra Krzaková**  
tel.: 725 713 548, 599 459 122, 599 459 131, e-mail: vera.krzakova@marianskehory.cz
- **vedoucí odboru sociální péče – Mgr. Svatava Kolářová, DiS., MPA**  
Úřad městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky, Přemyslovců 63, budova A, kancelář č. 30  
tel. 599 459 240, 778 451 239, e-mail: svatava.kolarova@marianskehory.cz
- **pracoviště/okrsek Dům s pečovatelskou službou Novoveská**  
Novoveská 1168/14, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory  
tel.: 599 459 122
- **pracoviště/okrsek Dům s pečovatelskou službou Šimáčkova**  
Šimáčkova 1148/27, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory  
tel. 599 459 131, 599 459 132

- **sídlo poskytovatele – Úřad městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky**  
Přemyslovců 224/63, 709 36 Ostrava – Mariánské Hory  
tel.: 599 459 102, 599 459 200 (ústředna), e-mail: [posta@marianskehory.cz](mailto:posta@marianskehory.cz), IDDS: nrcbfsn

---

Tato Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby byla schválena na jednání Rady městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky dne 15.12.2025 a nabyla účinnosti dnem jejich schválení. Současně se ruší Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby účinná od 01.10.2024.