

VNITŘNÍ PRAVIDLA STANOVENÁ POSKYTOVATELEM PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Obsah

1. ZÁKLADNÍ POJMY.....	1
2. MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.....	1
3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE	1
4. ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU	2
5. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ	3
5.1 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	3
5.1.1 Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.....	3
5.1.2 Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podaných ústy.....	4
5.1.3 Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky	4
5.1.4 Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny	4
5.1.5 Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti.....	5
5.1.6 Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziolog. funkcí neinvazivním způsobem.....	5
5.1.7 Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru	5
5.1.8 Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy	6
5.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	6
5.2.1 Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže	6
5.2.2 Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	7
5.2.3 Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná nebo chronického charakteru.....	7
5.2.4 Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygieně	7
5.2.5 Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře	8
5.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	8
5.3.1 Dovož nebo donáška jídla.....	8
5.3.2 Pomoc při přípravě jídla a pití.....	8
5.3.3 Příprava a podání jídla a pití	9
5.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	9
5.4.1 Běžný úklid a údržba domácnosti	9
5.4.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu	9
5.4.3 Donáška vody.....	10
5.4.4 Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení	10
5.4.5 Běžné nákupy a pochůzky.....	10
5.4.6 Velký nákup	11
5.4.7 Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	11
5.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	11
5.5.1 Doprovázení.....	12
5.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	12
5.6.1 Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	12
5.6.2 Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	12
5.7 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.....	13
5.8 Základní sociální poradenství	13
6. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ	13
7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	13
8. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ.....	14
9. KONTAKTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	15
10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	15

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, případně sociální pracovníce.
- Klíčový pracovník: pracovník, který s klientem spolupracuje na individuálním plánování, hodnocení průběhu služby a koordinaci sjednané podpory.
- Individuální plán: dokument konkretizující rozsah, četnost, čas, způsob a bezpečné podmínky poskytování podpory podle potřeb a možností klienta.

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, a to na základě individuální dohody s klientem a podle provozních a personálních možností poskytovatele.

3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Pečovatelská služba zajišťuje klientům takovou péči, pomoc a podporu, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí. Služba nenahrazuje péči, kterou si klient může zajistit vlastními silami, pomocí osob blízkých nebo dostupných veřejných či komerčních služeb, pokud je jejich využití pro klienta reálně dostupné.

Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby uzavřené mezi poskytovatelem a klientem. Ve smlouvě je uveden rozsah poskytované podpory; konkrétní způsob, četnost a časové rozvržení podpory jsou dále popsány v individuálním plánu klienta.

Každý klient má svého klíčového pracovníka. V době jeho nepřítomnosti, například z důvodu nemoci, dovolené nebo školení, službu zajišťuje zastupující pracovník.

Individuální plán slouží ke konkretizaci individuálních potřeb klienta a podrobněji popisuje vlastní schopnosti klienta, jeho zvyklosti, dohodnutou podporu, rizika a způsob bezpečného provedení úkonů. Individuální plán je průběžně hodnocen a aktualizován podle změn potřeb klienta a možností poskytovatele.

Klient může odmítnout nebo odhlásit předem domluvenou návštěvu osobně nebo telefonicky, nejlépe alespoň jeden pracovní den předem, nejpozději však jednu hodinu před začátkem poskytování úkonu. Neodhlásí-li klient dohodnutou péči včas a pracovník se k němu dostaví, aniž může být úkon proveden, jedná se o zbytečnou pochůzku, za kterou je klientovi účtována paušální náhrada ve výši 60 Kč. Paušální náhrada za zbytečnou pochůzku se neuplatní v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta, hospitalizace nebo jiné objektivní překážky, kdy klient nebyl schopen péči včas odhlásit.

Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, zejména:

- zajistit potřebné kompenzační a jiné pomůcky pro bezpečnou manipulaci dle doporučení pečovatelské služby, například elektrické polohovací lůžko, zvedací zařízení, chodítko, sedačku na vanu, protiskluzovou podložku, madla apod.;
- zajistit přístupnost lůžka ze tří stran a jeho vybavení bočnicemi, případně hrazdičkou, pokud jsou na lůžku poskytovány úkony péče;
- oznámit poskytovateli výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění u sebe nebo členů domácnosti; poskytovatel může po nezbytnou dobu upravit rozsah poskytovaných úkonů na nezbytné minimum a stanovit ochranná opatření;
- zajistit domácí zvířata tak, aby nedošlo k ohrožení pracovníka;
- nekouřit po dobu přítomnosti pracovníka a před návštěvou pracovníka vyvětrat silně zakouřené prostory;
- oznámit poskytovateli, že prostor, ve kterém je péče poskytována, je snímán kamerovým systémem, a dohodnout další postup;
- hlásit co nejdříve změny kontaktních údajů, hospitalizaci, dlouhodobou nepřítomnost, přestěhování nebo jiné změny významné pro poskytování služby.

Pokud nejsou bezpečné podmínky zajištěny, poskytovatel nemusí péči poskytnout nebo ji poskytne pouze v omezeném bezpečném rozsahu. Klient je povinen chovat se způsobem neohrožujícím práva a důstojnost pracovníků. V případě vulgarity, slovního napadání, agresivity, podnapilosti nebo jiného ohrožujícího chování je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon.

Je-li nutné zajistit pracovníkovi vstup do domu nebo bytu klienta prostřednictvím klíčů, zajistí klient na vlastní náklady potřebný počet klíčů. Předání a převzetí klíčů se eviduje oproti podpisu. Způsob a možnosti použití klíčů jsou uvedeny v individuálním plánu. Při dlouhodobé nepřítomnosti klienta nebo ukončení služby se klíče vrací klientovi nebo jím určené osobě.

Služby poskytované v domácnosti klienta se provádějí pouze za přítomnosti klienta. Pracovníci pečovatelské služby neprovádějí úkony v domácnosti klienta v době jeho nepřítomnosti, zejména úklid, praní, přípravu jídla ani jiné činnosti v bytě.

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 a je dostupný v elektronické podobě na internetových stránkách městského obvodu www.marianskehory.cz nebo v tištěné podobě na pracovištích pečovatelské služby.

Dojde-li na základě rozhodnutí Rady městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky ke změně výše úhrad, poskytovatel vydá nový Sazebník úhrad za úkony pečovatelské služby. O změně výše úhrad budou klienti informováni nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti nového sazebníku.

Úhrada za časové úkony se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování úkonu netrvá celou hodinu, úhrada se poměrně krátí. Je-li k bezpečnému zajištění úkonu nezbytná přítomnost dvou pracovníků, započítává se skutečně spotřebovaný čas obou pracovníků.

Délku trvání provedených úkonů, jejich počet nebo hmotnost prádla pracovník zapisuje do výkazu úkonů, který slouží k vyúčtování. Správnost záznamů klient po ukončení kalendářního měsíce stvrzuje podpisem.

Úhrady se vyúčtovávají zpětně za předchozí kalendářní měsíc, nejpozději do 10. pracovního dne následujícího měsíce. Klient hradí službu v hotovosti, kartou prostřednictvím mobilního platebního terminálu nebo bankovním převodem, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

Na úhradu pečovatelské služby může být využit příspěvek na péči. Přiznání příspěvku na péči však není podmínkou pro poskytování služby.

Pečovatelská služba může být poskytována bez úhrady osobám, kterým toto právo přiznává zákon o sociálních službách, pokud současně spadají do cílové skupiny poskytovatele. Jedná se zejména o účastníky odboje, osoby rehabilitované podle zvláštních právních předpisů a pozůstalé manžele nebo manželky po těchto osobách starší 70 let. Nárok na poskytování služby bez úhrady je nutné prokázat příslušným potvrzením nebo jiným dokladem.

5. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

Pečovatelská služba je sociální službou. Neposkytuje zdravotní služby, zejména nedávkuje léky, neaplikuje inzulin ani jiné injekční přípravky, neprovádí převazy vyžadující zdravotnický postup, cévkování ani jiné zdravotnické úkony. Pečovatelská služba prozatím neposkytuje nepovinnou základní činnost „pomoc při zvládání běžných úkonů péče o zdraví“. Pracovníci poskytují klientovi pomoc pouze v rozsahu sjednaných úkonů pečovatelské služby.

Všechny níže popsané nabízené úkony pečovatelské služby lze využívat během celé provozní doby služby, avšak maximálně 3 × denně, není-li u konkrétního úkonu uvedeno jinak.

Úkony, které nejsou naplánovány na pravidelný den a čas, například doprovod, velký úklid nebo nákup, je možné klientovi poskytnout podle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace. Požadavek na provedení takového úkonu klient hlásí s předstihem uvedeným u popisu jednotlivých úkonů.

5.1 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

5.1.1 Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje zejména:

- úpravu již hotového pokrmu, například ohřátí jídla na sporáku nebo v mikrovlnné troubě;
- nakrájení na sousta, rozmixování, dochucení podle přání klienta;
- naservírování na talíř, podání nápoje a umístění jídla a pití v dosahu klienta;

- přímé podání jídla nebo nápoje klientovi do úst, pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst nebo napít sám;
- úklid stolu a nádobí použitého při jídle.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zdravotnickou výživu podávanou sondou, PEG nebo jiným zdravotnickým způsobem;
- posuzování dietního režimu, rozhodování o vhodnosti stravy nebo hodnocení příjmu potravy jako zdravotnický úkon;
- přípravu složitých jídel.

5.1.2 Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podaných ústy

Úkon zahrnuje zejména:

- praktickou pomoc při užití doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podaných ústy, například nutričního nápoje, výživového pudinku, laktobacilů nebo obdobného přípravku;
- otevření obalu, nalití do sklenice, podání lžičky nebo brčka, připomenutí užití a úklid použitých pomůcek;
- podání pouze v případě, kdy má klient přípravek k dispozici a jeho užívání je obvyklou součástí režimu klienta.

Úkon nezahrnuje zejména:

- rozhodování, zda má klient přípravek užít;
- změnu množství nebo režimu užívání, hodnocení účinku nebo sledování zdravotního stavu;
- podání výživy cestou PEG, sondy nebo jiným zdravotnickým způsobem.

5.1.3 Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky

Úkon zahrnuje zejména:

- přípravu oblečení, oblékání a svlékání oděvu;
- přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů;
- obouvání a zouvání obuvi, zavazování tkaniček;
- použití pomůcek usnadňujících manipulaci s oděvem nebo obuví, například navlékače, pomůcky na zapínání knoflíků nebo obouvací lžice.

Úkon nezahrnuje zejména:

- odborné posouzení vhodnosti zdravotnických nebo kompenzačních pomůcek;
- odborné nastavení pomůcek nebo řešení zdravotních komplikací;
- praní, žehlení a opravy oděvů mimo samostatně sjednané úkony.

5.1.4 Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

Úkon zahrnuje zejména:

- technickou asistenci při použití neinvazivního zdravotnického prostředku, například protézy, ortézy, kompresní punčochy nebo obdobného prostředku;

- pomoc s nasazením, sejmutím, připevněním, srovnáním oděvu přes pomůcku a běžnou hygienou uživatelské části pomůcky;
- postup podle obvyklého způsobu používání pomůcky klientem.

Úkon nezahrnuje zejména:

- indikaci, výběr, úpravu, odborné nastavení nebo kontrolu vhodnosti pomůcky;
- posuzování komplikací, ošetřování otlaků nebo ran;
- řešení bolesti nebo jiných zdravotních obtíží.

5.1.5 Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti

Úkon zahrnuje zejména:

- praktickou pomoc při použití neinvazivní kompenzační pomůcky, přístroje nebo zařízení;
- pomoc s brýlemi, naslouchadlem, zubní protézou, chodítkem, vozíkem, sedačkou do vany, inhalačním nástavcem, nebulizérem nebo jinou běžně užívanou pomůckou v uživatelském režimu;
- podání, nasazení, zapnutí, umístění, běžné očištění nebo uložení pomůcky na dohodnuté místo.

Úkon nezahrnuje zejména:

- odborné nastavení pomůcky nebo hodnocení její účinnosti;
- aplikaci kyslíku, léčebnou ventilaci, péči o tracheostomii, práci s invazivními systémy;
- jiné úkony vyhrazené zdravotnickým pracovníkům.

5.1.6 Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí neinvazivním způsobem

Úkon zahrnuje zejména:

- běžnou technickou podporu při použití pomůcek klienta neinvazivním způsobem;
- pomoc s nasazením manžety tlakoměru, přiložením pulzního oxymetru, použitím chytrých hodinek, mobilní aplikace nebo obdobného zařízení klienta;
- přečtení hodnoty z displeje pomůcky klienta a její sdělení klientovi nebo dohodnuté kontaktní osobě.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zdravotnické měření ve smyslu zdravotní péče;
- odběr krve, vpich do prstu nebo jiný invazivní postup;
- odborné vyhodnocení naměřených hodnot, určování jejich významu, stanovení diagnózy nebo léčebného postupu;
- rozhodování o užití léků, změně léčby, dietním režimu nebo jiném zdravotnickém postupu;
- řešení zdravotních komplikací jinak než postupem podle pravidel pro nouzové a havarijní situace, případně podle individuálního plánu klienta.

5.1.7 Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Úkon zahrnuje zejména:

- doprovod klienta po bytě, domě nebo bezprostředním okolí;

- přímý doprovod, kdy se klient pracovníka drží, nebo nepřímý doprovod, kdy pracovník otevírá a zavírá dveře, slovně naviguje a upozorňuje na překážky;
- podporu při dodržování denního režimu, bezpečném přesunu mezi místnostmi a orientaci v prostředí.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zdravotnickou rehabilitaci, nácvik chůze jako léčebný výkon nebo odborné posouzení mobility;
- doprovod mimo sjednaný rozsah nebo mimo kapacitní možnosti služby.

5.1.8 Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy

Úkon zahrnuje zejména:

- přistavení vozíku, pomoc při zvedání z lůžka nebo vozíku, přidržení při přesezení;
- pomoc při usednutí, ulehnutí, změně polohy a zajištění pohodlné a bezpečné polohy;
- použití vhodných pomůcek, zejména zvedáku nebo polohovacího lůžka, případně přítomnost druhé osoby u imobilního klienta;
- podporu za účelem běžného denního režimu, odpočinku, stravování, hygieny nebo bezpečného posezení.

Úkon nezahrnuje zejména:

- odborné léčebné polohování, rehabilitační postupy a nácvik hybnosti;
- ošetrovatelské výkony nebo odborné postupy k léčbě dekubitů, kontraktur nebo jiných zdravotních komplikací;
- manipulaci bez potřebných bezpečnostních podmínek a pomůcek.

5.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

5.2.1 Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže

Úkon zahrnuje zejména:

- celkové nebo částečné omytí klienta, péči o pokožku, promazání pokožky;
- výměnu pomůcek při inkontinenci, přípravu a úklid hygienických pomůcek;
- zajištění důstojnosti a soukromí klienta;
- použití klientových hygienických potřeb a pomůcek, například mýdla, šamponu, mycí pěny, krému, žínky, ručníku, fény a inkontinenčních pomůcek;
- provedení hygieny v koupelně pouze tehdy, pokud jsou zajištěny bezpečné podmínky a pomůcky; u imobilního klienta provedení hygieny na lůžku nebo v koupelně se zvedacím zařízením.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zdravotnické ošetřování ran, odborné hodnocení pokožky nebo léčebné postupy;
- dezinfekci nebo aplikaci léčivých přípravků na porušenou kůži, pokud jde o zdravotnický úkon;
- provedení hygieny bez potřebných bezpečnostních pomůcek nebo při ohrožení klienta či pracovníka.

5.2.2 Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Úkon zahrnuje zejména:

- umytí, vysušení a učešání vlasů s použitím potřeb klienta;
- ostříhání a zapilování nehtů na rukou nástroji klienta, pokud je to bezpečné;
- provedení úkonu samostatně nebo jako součást osobní hygieny.

Úkon nezahrnuje zejména:

- odborné kadeřnické služby, stříhání a barvení vlasů, trvalou, holení a depilaci;
- pedikúru, ošetřování zarostlých nebo nemocných nehtů;
- provedení úkonu při riziku infekce nebo poranění, například u diabetu nebo špatného stavu nehtových lůžek.

5.2.3 Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná nebo chronického charakteru

Úkon zahrnuje zejména:

- základní laickou pomoc při drobných nekomplikovaných poraněních, například oděrcy, škrábnutí nebo malé rance;
- přiložení náplasti, přidržení nebo jednoduché zajištění krytí;
- pomoc klientovi s běžným krycím materiálem, pokud si klient úkon nemůže provést sám.

Úkon nezahrnuje zejména:

- ošetřování chronických ran, dekubitů, bércových vředů, pooperačních ran, krvácivých nebo infikovaných ran;
- odborné posouzení stavu rány, převazy vyžadující zdravotnický postup;
- dezinfekci nebo aplikaci léčivých přípravků, pokud jde o zdravotnický úkon;
- řešení zhoršení, zánětu, hnisání, krvácení, výrazné bolestivosti nebo jiné komplikace jinak než postupem podle pravidel pro nouzové a havarijní situace, případně podle individuálního postupu uvedeného v individuálním plánu klienta.

5.2.4 Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygieně

Úkon zahrnuje zejména:

- doprovod klienta na WC, pomoc při svlečení a oblečení;
- odstranění a výměnu inkontinenčních pomůcek;
- přidržení klienta při usedání na WC nebo toaletní křeslo;
- otření nebo omytí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání;
- při použití toaletního křesla vynesení nádoby, její umytí a dezinfekci.

Úkon nezahrnuje zejména:

- cévkování, klyzma, manuální vybavování stolice;
- zdravotnické posuzování obtíží s vyprazdňováním, rozhodování o medikaci;
- hodnocení moči nebo stolice jako zdravotnický úkon.

5.2.5 Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře

Úkon zahrnuje zejména:

- běžnou technickou pomoc při manipulaci se sběrným systémem zavedené cévky z močového měchýře;
- vypuštění obsahu sáčku do toalety nebo určené nádoby, uzavření výpusti a základní hygienické očištění vnější části systému;
- výměnu sběrného sáčku, pokud se jedná o uživatelskou manipulaci s vně umístěnou částí systému a nevyžaduje odborný nebo sterilní postup;
- postup podle obvyklého uživatelského postupu klienta a individuálního plánu.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zavádění nebo výměnu cévky;
- manipulaci s uložením nebo fixací cévky, proplachování nebo sterilní postupy;
- odborné posuzování funkčnosti cévky, hodnocení množství, barvy, zápachu nebo příměsí v moči;
- řešení netěsnosti, bolesti, ucpání systému, krve v moči nebo jiné komplikace jinak než postupem podle pravidel pro nouzové a havarijní situace, případně podle individuálního postupu uvedeného v individuálním plánu klienta.

5.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

5.3.1 Dovoz nebo donáška jídla

Pečovatelská služba nezajišťuje vlastní rozvoz stravy. Obědy jsou dováženy veřejně dostupnými dodavateli – poskytovateli stravovacích služeb dle výběru klienta; kontakty na dodavatele jsou k dispozici u pracovníků pečovatelské služby.

V případě, že klient nemůže oběd převzít, může být po předchozí dohodě oběd dovážen do pečovatelské služby, která jej následně klientovi donese a podá. Pokud je pro vstup do domácnosti nezbytné použití klíče od bytu klienta, musí být tento postup předem sjednán a uveden v individuálním plánu klienta. Úkon je poskytován pouze společně s úkonem Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.

Pečovatelská služba neposkytuje samostatnou donášku jídla bez navazující pomoci při podávání jídla a pití.

5.3.2 Pomoc při přípravě jídla a pití

Úkon zahrnuje zejména:

- pomoc při přípravě jídla a pití z vlastních surovin klienta;
- podání surovin a nádobí, dílčí pomoc s krájením, mazáním, zalitím nápoje apod.;
- podporu klienta, aby se na přípravě podílel podle svých možností.

Úkon nezahrnuje zejména:

- vaření složitých jídel, pečení, zavařování;
- přípravu jídel pro další členy domácnosti;
- odborné posuzování dietního režimu.

5.3.3 Příprava a podání jídla a pití

Úkon zahrnuje zejména:

- přípravu jednoduchého jídla a pití z klientových surovin v jeho domácnosti;
- naservírování, podání a případně přímé podání do úst;
- umístění jídla a pití v dosahu klienta na dobu nepřítomnosti pracovníka;
- úklid použitého nádobí a pracovní plochy po provedení úkonu.

Úkon nezahrnuje zejména:

- přípravu složitých jídel, vaření pro jiné osoby, náročné kulinářské úpravy;
- zdravotnickou výživu a rozhodování o dietě;
- nákup surovin, pokud není sjednán samostatný úkon nákupu.

5.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

5.4.1 Běžný úklid a údržba domácnosti

Poskytovatel nenahrazuje komerční úklidovou službu. Úklid je poskytován jako sociální služba tehdy, pokud jej klient z důvodu věku, zdravotního stavu nebo omezené soběstačnosti nezvládá a nemůže si jej zajistit jiným přiměřeným způsobem. Klient se na úklidu podílí v rozsahu svých schopností. Úklid se provádí v prostorách bytu, které užívá klient, nikoli v prostorách dalších osob.

Úkon zahrnuje zejména:

- zametání, vytírání nebo vysávání podlahových krytin nejvýše jednou týdně;
- utírání prachu nejvýše jednou týdně v běžně dostupných místech;
- umytí, utření a úklid nádobí po klientovi, umytí dřezu a setření kuchyňské pracovní desky;
- vynesení odpadků;
- umytí WC, umyvadla, vany nebo sprchového koutu;
- základní péči o domácí spotřebiče;
- převlékání ložního prádla;
- praní osobního nebo ložního prádla v automatické pračce klienta.

Úkon nezahrnuje zejména:

- mytí oken;
- utírání prachu na skříních, lustrech a jiných obtížně dostupných místech;
- odstraňování pavučin mimo běžný dosah;
- vytírání za těžkým nábytkem a přesouvání těžkého nábytku;
- úklid zvířecích exkrementů;
- úklid zanedbaných bytů, úklid po stavebních úpravách nebo komerční úklid;
- žehlení a opravy prádla mimo samostatný úkon.

5.4.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu

Úkon zahrnuje zejména:

- otření prachu na skříních, umytí dveří, odstranění pavučin, úklid ve skříních;
- omytí obkladů v kuchyni a sociálních zařízeních;

- sundávání a věšení záclon a závěsů;
- práce ve výšce pouze s bezpečnými pomůckami a s max. výškou chodidel pracovníka 1,5 m nad zemí.

Úkon nezahrnuje zejména:

- úklid po malování v rozsahu komerční služby;
- mytí balkonů a oken, mytí stropních svítidel, čištění koberců a radiátorů;
- stěhování nábytku, mytí venkovních dveří domu, úklid zanedbaných bytů;
- úklid společných prostor domu, například chodeb, schodišť, sklepů nebo jiných prostor užívaných více osobami;
- provedení bez předchozího požadavku alespoň 14 dnů předem.

5.4.3 Donáška vody

Úkon zahrnuje zejména:

- donášku vody při náhradním zásobování z nejbližšího náhradního zdroje;
- použití čistých nádob s limitem zátěže do 10 kg;
- nezbytné množství pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC, zpravidla max. 20 litrů denně.

Úkon nezahrnuje zejména:

- běžné zásobování vodou mimo havárii;
- nošení vody na vzdálenost nebo v množství překračujícím bezpečné limity;
- nákup balené vody na náklady poskytovatele.

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

Úkon zahrnuje zejména:

- donášku uhlí nebo dříví do bytu klienta;
- přípravu třísek a zatopení;
- základní očištění povrchu a okolí topného zařízení, vymetení a vynesení popela.

Úkon nezahrnuje zejména:

- skládání uhlí, štípání dřeva, vymetání a čištění komínů;
- opravy a servis topných zařízení;
- zajištění vytápění, pokud má klient funkční ústřední vytápění.

5.4.5 Běžné nákupy a pochůzky

Úkon zahrnuje zejména:

- nákup pro vlastní potřebu klienta do 15 kg;
- převzetí hotovosti a nákupního seznamu oproti podpisu, vyúčtování nákupu a předání dokladů;
- vyzvednutí receptu nebo léků, zajištění kompenzačních pomůcek, objednání oprav, vyřízení úředních záležitostí, placení složenek a další běžné pochůzky.

Úkon nezahrnuje zejména:

- nákup pro další osoby v domácnosti;

- nákup většího množství alkoholu nebo zboží nad rámec běžné potřeby;
- nákup přesahující hmotnostní limit 15 kg;
- posuzování zdravotní vhodnosti léků, kontrolu dávkování nebo rozhodování o jejich užití.

5.4.6 Velký nákup

Úkon zahrnuje zejména:

- nákup rozměrnějšího zboží s použitím automobilu pečovatelské služby, například drobných spotřebičů nebo vybavení domácnosti;
- zajištění pouze v prodejnách na území městského obvodu a osobám, které žijí samy a nemohou nákup zajistit prostřednictvím blízkých osob;
- vyúčtování převzaté hotovosti a předání nákupu.

Úkon nezahrnuje zejména:

- nákup zboží nad 15 kg;
- stěhování, montáž, instalaci nebo odborné zapojení spotřebičů;
- zajištění bez požadavku minimálně tři pracovní dny předem.

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

Úkon zahrnuje zejména:

- praní osobního i ložního prádla klienta v prostorách poskytovatele;
- žehlení a drobné opravy prádla, například přišití knoflíku, ramínka nebo poutka;
- použití pracího prostředku, který zajišťuje poskytovatel na své náklady;
- převzetí prádla od klienta v tašce nebo igelitovém pytli, zvážení prádla a roztřídění podle druhu;
- praní každého druhu prádla zvlášť, vždy pouze prádla jednoho klienta;
- vrácení čistého, vypraného a vyžehleného prádla klientovi nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne jeho předání k vyprání.

Prádlo je práno bez aviváže. Pokud klient požaduje použití aviváže, dodá si vlastní. Minimální hmotnost praní jednoho druhu suchého prádla je 2 kg. Klient je povinen při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě a zda nic nechybí. Na pozdější reklamace nemusí být brán zřetel.

Pokud klient prádlo do prádelny poskytovatele sám nedonese a poskytovatel zajišťuje jeho odvoz a dovoz, je klientovi účtována pochůzka podle skutečně spotřebovaného času. Pokud klient požaduje pomoc s vypráním a pověšením prádla ve své domácnosti, je tento úkon účtován jako běžný úklid a údržba domácnosti.

Úkon nezahrnuje zejména:

- chemické čištění prádla;
- opravy většího rozsahu a úpravy oděvů;
- praní prádla jiných osob;
- praní dávky jednoho druhu suchého prádla pod 2 kg, pokud poskytovatel neurčí jinak.

5.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

5.5.1 Doprovázení

Úkon zahrnuje zejména:

- doprovod klienta na území města Ostravy k lékaři, na vyšetření, rehabilitaci, úřady, veřejné instituce, nákupy nebo jiná místa za účelem udržení kontaktu se společenským prostředím, včetně doprovodu zpět;
- doprovod pěšky, MHD, taxi službou nebo jiným běžně dostupným způsobem.

Úkon nezahrnuje zejména:

- zdravotnický dohled, poskytování zdravotní péče, tlumočení odborných lékařských informací ani rozhodování za klienta;
- přepravu klienta služebním vozidlem poskytovatele ani osobním automobilem klienta;
- doprovod bez předchozího požadavku minimálně tři pracovní dny předem, pokud to neumožní 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

Úkon zahrnuje zejména:

- pomoc při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty;
- podporu při vyřizování záležitostí, vyplňování formulářů, přípravě žádostí a dopisů;
- asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci;
- podporu informovanosti klienta a jeho samostatnosti.

Úkon nezahrnuje zejména:

- právní, finanční, daňové, zdravotnické nebo jiné odborné poradenství;
- odborné zastupování nebo rozhodování za klienta;
- nakládání s finančními prostředky mimo sjednané postupy.

5.6.2 Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Úkon zahrnuje zejména:

- správu pošty a běžné osobní korespondence;
- pomoc s telefonem, počítačem, internetem a orientací ve veřejné dopravě;
- vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů;
- objednávání běžných služeb, léků nebo zboží;
- komunikaci s institucemi, komerčními službami a osobami blízkými.

Úkon nezahrnuje zejména:

- odborné zastupování, právní služby nebo správu majetku;
- dlouhodobou administrativní činnost přesahující běžné záležitosti;
- rozhodování za klienta bez jeho vůle nebo oprávnění.

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

Úkon zahrnuje zejména:

- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí;
- osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, kontrolu klienta a stavu domácnosti;
- zjištění aktuálních potřeb a podporu při denních činnostech;
- připomenutí běžného denního režimu klienta, včetně připomenutí užití léků z předem připraveného dávkovače;
- orientační kontrolu, zda je dávka v předem připraveném dávkovači podle dohody k dispozici nebo zda byla z dávkovače odebrána, bez kontroly správnosti nachystaných léků;
- jednoduchou praktickou pomoc při vytvoření podmínek pro užití již připravených léků, například otevření dávkovače, podání vody k zapití nebo uložení dávkovače na stanovené místo;
- podporu orientace ve struktuře dne a při aktivitách důležitých pro život klienta.

Úkon nezahrnuje zejména:

- chystání, dávkování, úpravu dávkování, podávání léků nebo vkládání léků klientovi do úst;
- kontrolu správnosti nachystaných léků, zejména kontrolu druhu, počtu, barvy, názvu nebo dávkování léků;
- rozhodování o užití léků „dle potřeby“;
- hodnocení účinku léků nebo zdravotního stavu klienta;
- aplikaci injekcí, převazy, cévkování, ošetrovatelské výkony a jiné zdravotnické úkony;
- nepřetržitý dohled.

5.8 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, případně na zprostředkování odborného sociálního poradenství. Poradenství může být poskytováno také pečujícími osobám, zejména za účelem podpory v dovednostech potřebných pro zvládání základních úkonů péče o osoby závislé na jejich pomoci. Poradenství poskytuje sociální pracovníce telefonicky nebo osobně po předchozí domluvě.

6. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Pečovatelská služba při své činnosti chrání práva klientů a poskytuje sociální službu způsobem, který zachovává jejich lidskou důstojnost, soukromí, svobodnou volbu, samostatnost a bezpečí. Pracovníci jednají s klientem s respektem, podporují jeho soběstačnost a poskytují pomoc pouze v rozsahu sjednaných úkonů a podle individuálně zjištěných potřeb klienta. Respektují vůli, přání, zvyklosti a osobní tempo klienta; pokud klient nemůže běžně komunikovat verbálně, využívají přiměřené alternativní způsoby komunikace a přihlížejí také k jeho neverbálním projevům. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní práva a svobody jako ostatní klienti; opatrovník je zastupuje pouze v rozsahu stanoveném rozhodnutím soudu.

Při poskytování služby může dojít ke střetu mezi přáním klienta, jeho bezpečím, právy dalších osob, bezpečností pracovníka a možnostmi poskytovatele. Pracovník vždy respektuje vůli a důstojnost klienta, nesmí však provést úkon způsobem, který by ohrozil klienta, pracovníka nebo jinou osobu, přesahoval sjednaný rozsah služby nebo kompetence pracovníka. V takovém případě pracovník klientovi srozumitelně vysvětlí důvod, nabídne bezpečné řešení, je-li to možné, a situaci předá sociální pracovníci k dalšímu řešení.

7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby může podat klient, osoba, které byla nebo je služba poskytována, zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba zmocněná klientem, osoba blízká v případech stanovených zákonem, člen domácnosti oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku nebo zaměstnanec poskytovatele. Stížnost se podává poskytovateli do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, které se stížnost týká. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká, na újmu. Stížnost je možné podat ústně, osobně, telefonicky, písemně, elektronicky, datovou schránkou, osobním předáním, poštou nebo do schránky důvěry umístěné v domech s pečovatelskou službou Novoveská 14 a Šimáčkova 27. Stížnost může být podána také anonymně; anonymní stížnost je prošetřena podle svého obsahu, pokud je dostatečně konkrétní.

Stížnost může stěžovatel podat u sociální pracovnice pečovatelské služby, vedoucí odboru sociální péče, případně u jiného zaměstnance poskytovatele oprávněného k přijímání stížností. Poskytovatel stížnost zaeviduje, prošetří, vyhodnotí její důvodnost, přijme případná nápravná opatření a písemně informuje stěžovatele o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů ode dne doručení; v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž je stěžovatel informován. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti, a to do 60 dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení. V případě nespokojenosti se může stěžovatel podle povahy věci obrátit také na Magistrát města Ostravy, Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Kancelář veřejného ochránce práv nebo jiné instituce zabývající se ochranou práv osob.

8. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Dojde-li během poskytování péče k úrazu, náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta nebo jiné nouzové situaci, pracovník neprodleně zajistí potřebnou pomoc a podle povahy situace kontaktuje ošetřujícího lékaře, zdravotnickou záchrannou službu na tel. č. 155, případně jinou složku integrovaného záchranného systému. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, ale pracovník shledá jeho stav vážným a ohrožujícím zdraví nebo život, kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo zdravotnickou záchrannou službu i bez souhlasu klienta. V případě havarijní situace, například požáru, úniku plynu, úniku vody nebo výpadku energií, pracovník postupuje podle vnitřních postupů poskytovatele a vždy dbá především na ochranu života, zdraví a bezpečí klienta, pracovníka i dalších osob.

V případě, že klient při sjednané návštěvě neotevívá, pracovník se jej pokusí kontaktovat telefonicky, případně kontaktuje kontaktní osobu nebo se pokusí zjistit informace od sousedů, pokud je to možné a přiměřené. Pokud se klienta ani kontaktní osobu nedaří kontaktovat, kontaktní osoba nemá informace o tom, kde se klient nachází, a pracovník má důvodnou obavu o zdraví nebo život klienta, přivolá složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může vést k otevření bytu za účasti hasičů, policie nebo jiné oprávněné složky a může dojít ke škodě na dveřích, zámku nebo jiném vybavení bytu. Je proto v zájmu klienta, aby včas oznamoval svou nepřítomnost, hospitalizaci, změny telefonních čísel a aby sjednanou péči včas odhlašoval.

O nouzové nebo havarijní situaci pracovník podle povahy situace informuje kontaktní osobu, nadřízeného pracovníka a provede záznam do dokumentace poskytovatele. Pokud je u konkrétního klienta zjištěno specifické riziko, které vyžaduje individuálně dohodnutý postup, je tento postup uveden v individuálním plánu klienta.

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 65, budova B, kancelář č. 4

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, e-mail: posta@marianskehory.cz, IDDS: nrcbfsn

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby byla schválena na jednání Rady městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky usnesením č. 0390/RMOB-MH/2226/96 dne 13.07.2026 a nabyla účinnosti dnem jejich schválení. Současně se ruší Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby účinná od 15.12.2025.

Tato Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby byla upravena se zapracováním zpřesnění stávajících činností dle novely vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění účinném od 01.07.2026 a metodického výkladu MPSV. Volitelná základní činnost „pomoc při zvládání běžných úkonů péče o zdraví“ není tímto dokumentem zavedena a poskytovatel ji prozatím neposkytuje.