



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.  
Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory  
Telefon: 599 455 121, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

# PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Dokument je přílohou č. 3, každé smlouvy o poskytování pečovatelské služby a je součástí standardů kvality Pečovatelské služby Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Dokument vydán: 1.10.2013

Dokument schválil: Ing. Jiří Drastík

Dokument nabývá platnost od: **1.10.2013**



## **ZÁKLADNÍ DEFINICE**

### **Pečovatelská služba**

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná podle § 40 zákona o sociálních službách osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

Cílem služby je zajistit kvalitní poskytování pečovatelské služby v domácím prostředí prostřednictvím druhé osoby, v tomto případě pečovatelky, a pomoci tak člověku zvládat úkony, které by dělal sám, kdyby mohl.

Tato služba je určena všem, kteří chtějí i za pomoci druhých osob zůstat doma a neztratit kontakt se svým společenským prostředím. Částečná ztráta soběstačnosti z důvodu věku, chronického nebo zdravotního postižení pak nutí vyhledat službu, která jim zaručí jistotu v základních denních činnostech, přinese pocit bezpečí a prodlouží jejich běžné fungování v místě, kde je jim dobře.

### **Přijetí uživatele**

Zájemce se stává uživatelem pečovatelské služby:

- dnem podpisu smlouvy o poskytování služby,
- okamžikem zahájení poskytování služby.

Součástí smlouvy se v průběhu služby stává Individuální plán uživatele, který je pravidelně minimálně dvakrát ročně vyhodnocován.

## **ORGANIZACE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY U NÁS (dále jen PS)**

Organizace pečovatelské služby lze rozdělit na 2 části:

- 1) **organizace rozsahu služby** – jedná se o stanovení harmonogramu PS na jednotlivé měsíce, dle potřeb jednotlivých uživatelů PS a možností poskytovatele, včetně projednávání náhle vzniklých změn během realizace služby (čas zahájení služby, délka poskytování služby). Organizaci provádí koordinátor služby dle podkladů sociálního šetření, přímým nadřízeným koordinátora je vedoucí oblasti rozvoje organizace.
- 2) **organizace průběhu služby** – jedná se o stanovení činností, které uživatel organizuje sám na základě svých vlastních každodenních potřeb (u uživatelů zbavených způsobilosti k právním úkonům je průběh služby projednán se zákonným zástupcem a uživatelem služby). Koordinátor do služby zasahuje pouze v případě, že dojde k nedorozumění, konfliktům, a příp. porušování práv uživatele nebo pečovatelky.

## **Práva a povinnosti uživatele**

### **Práva uživatele**

1. právo na nezávislost, samostatnost v průběhu služby a rozhodovat o svém životě,
2. právo být ve vztahu k pečovatelce, koordinátorce PS rovnocenným a rovnoprávným partnerem,
3. právo na upřednostnění podpory před péčí,



4. právo na odpovídající způsob komunikace,
5. právo na poskytování PS dle individuálních potřeb, upravených smlouvou a individuálním plánováním PS,
6. právo na poskytování PS v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb. v platném znění a s platným prováděcím předpisem (vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se zákon o sociálních službách provádí),
7. právo na ochranu soukromí a na ochranu osobních údajů,
8. právo na ochranu před diskriminací a manipulací (např. na vysvětlení obsahu smlouvy tak, aby uživatel jednoznačně porozuměl),
9. právo nahlédnout do své dokumentace, jenž je o něm v rámci PS založena,
10. právo na průběžné přehodnocování PS a právo na ukončení PS bez udání důvodů s dodržáním smluvních ujednání,
11. právo na podávání námětů, připomínek a stížností, a to i anonymně (toto právo je upraveno standardem PS č. 7 Pravidly pro uplatňování, podávání a vyřizování námětů, připomínek a stížností na kvalitu nebo průběh poskytování PS, který jsou k dispozici u koordinátora PS),
12. právo odmítnout jinou pečovatelku nežli tu, která k němu obvykle dochází (tato situace bude brána jako mimořádné snížení rozsahu služeb a služba bude přerušena do doby návratu obvyklé pečovatelky, pokud nebudou koordinátor a uživatel dohodnuti jinak).

#### **Povinnosti uživatele**

1. převzít zodpovědnost za vlastní jednání a rozhodování,
2. umožnit výkon služby dle sjednané smlouvy, tzn. např. zajistit patřičné kompenzační pomůcky,
3. chovat se k pečovatelce s úctou a respektem, v souladu s pravidly slušného chování,
4. zdržet se užívání alkoholu nebo návykových látek
5. dbát na prevenci ublížení na zdraví jak svého, tak i pečovatelky
6. spolupracovat s koordinátorem a pečovatelkou na organizaci PS,
7. dodržovat ujednání stanovená ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, včetně příloh a dodatků (zejména harmonogram služeb pečovatelské služby),
8. pravidelně podepisovat pečovatelce pracovní výkaz, kde jsou uvedeny skutečně poskytnuté služby PS, odebrané uživatelem za určený den (datum, hodina od-do, podpis), tento výkaz slouží jako doklad o poskytnuté a odebrané službě, na jehož základě pak dochází k vystavení faktury dle ustanovení smlouvy,
9. platby faktur v hotovosti je uživatel povinen hradit osobně nebo prostřednictvím pečovatelky pouze pověřené osobě, kterou je koordinátor PS nebo pověřený zástupce organizace. Jiné osoby nejsou oprávněny přijímat platby; platby na účet je povinnost hradit dle sjednané smlouvy,
10. umožnit sociální šetření, monitoring nebo kontrolu průběhu PS koordinátorovi PS nebo pověřenému pracovníkovi, dále jiné osobě (např. z obecního úřadu) v doprovodu rovněž pověřené osoby v přirozeném prostředí uživatele, kde je PS poskytována,



11. seznámit pečovatelku s provozem spotřebičů nebo kompenzačních pomůcek, které pečovatelka při výkonu služby používá, poskytnout jí jejich návod nebo uživatelskou příručku,
12. na požádání doložit vyjádření ošetřujícího lékaře: zda z hlediska zdravotního stavu osoby není námitek proti poskytování PS, zda nebyla u osoby zjištěna infekční a parazitární choroba, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, zda osoba netrpí psychózou a psychickou poruchou, při nichž může ohrozit sebe i druhé,
13. uživatel služby je povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něj nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost, organizace je oprávněna přerušit po dobu infekční nemoci uživatele poskytování služby (vyplývající ze Standardu organizace č. 2. Ochrana práv uživatelů a zaměstnanců).

### **Povinnosti a práva pečovatelky**

#### **Povinnosti pečovatelky**

1. vykonávat pečovatelskou službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky a dle pravidel sjednaných ve smlouvě o poskytování PS,
2. po vzájemné dohodě s uživatelem a řádném seznámení s používanými nástroji může pečovatelka také:
  - pomoci s drobnou údržbou domácnosti (např. výměna žárovky), drobné opravy oděvů (např. přišítí knoflíku),
  - další činnosti v domácnosti, které nejsou uvedeny ve smlouvě o poskytování PS, s výjimkou činností uvedených v bodě 9,
3. povinnost chovat se k uživateli s náležitou úctou a respektem, které vychází z etických a vnitřních pravidel organizace (viz. Etický kodex, a standard č. 2 Ochrana práv uživatelů a zaměstnanců),
4. respektovat právo uživatele na nezávislost a samostatnost, právo organizovat průběh poskytování PS,
5. respektovat soukromí a ochranu osobních údajů uživatele, dodržovat mlčenlivost o všem, co se během výkonu služby děje, informace sděluje pouze s plným vědomím a souhlasem uživatele, např. při vyřizování osobních záležitostí,
6. informovat koordinátora PS o všech změnách v průběhu poskytování služby, které bude uživatel požadovat,
7. předložit vždy na konci měsíce koordinátorovi PS pracovní výkaz, podepsaný uživatelem služby tak, jak to odpovídá vnitřnímu předpisu služby, aby mohla být uživateli vystavena faktura odpovídající odebraným službám dle stanovené smlouvy,
8. dodržovat obecné zásady bezpečnosti práce a protipožární ochrany, při práci s přístroji a technickým vybavením musí pečovatelka postupovat podle příslušných návodů, které jí uživatel poskytne, zároveň je ve všech činnostech spojených s pečovatelskou službou nutné, aby se pečovatelka řídila pokyny uživatele a přihlížela ke svým schopnostem a byla nanejvýš opatrná,
9. mezi povinnostmi pečovatelky nepatří:



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory  
Telefon: 599 455 121, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

- a. odbornější práce, které vyžadují dodržování zvláštních bezpečnostních předpisů nebo které jsou v rozporu s pokyny bezpečnosti práce (např. práce s elektrickou vrtačkou pro zavěšení obrazu),
- b. řízení osobního automobilu uživatele, včetně jiných motorových vozidel,
- c. poskytování lékařských úkonů, ke kterým není odpovídající kvalifikace pracovníka v sociálních službách.

### **Práva pečovatelky**

1. právo na to, aby se uživatel vůči ní choval podle pravidel slušného chování a s náležitým respektem jako vůči rovnocennému partnerovi,
2. právo na respektování pracovní doby a na respektování práva na nerušený odpočinek po práci,
3. právo na soukromí (není povinnost pečovatelky uživateli poskytnout své soukromé telefonní číslo),
4. právo odmítnout poskytovat pečovatelskou službu uživateli, jež se chová vůči němu/ní hrubým způsobem, je vulgární nebo je jeho chování v rozporu s dobrými mravy, nebo který opakovaně, bez zjevného důvodu odkládá/neumožní využívat patřičné kompenzační pomůcky a to s neodkladným informováním o skutečnostech koordinátora PS,
5. právo na 30min přestávku na jídlo a oddech (případně 2x 15 min) nejdéle však po šesti hodinách poskytované péče.

### **Kontrola pečovatelské služby (sociální šetření)**

Poskytovatel, případně jinak určené osoby (zástupci donátorů PS, např. obcí) má právo provádět kontrolu služby/sociální šetření a to s cílem zejména:

- zjistit a zmapovat aktuální sociální a zdravotní situaci uživatele, navrhnout řešení vedoucí ke zvýšení jeho spokojenosti a ke zlepšení kvality služby,
- zjistit, zda poskytování pečovatelských služeb odpovídá zákonu č. 108/2006 Sb., a souvisejícím předpisům, zároveň podmínkám dohodnutým ve smlouvě,
- zjistit spokojenost uživatelů s poskytováním PS, případně vyhodnotit Individuální plánování služby a zajistit respektování práv uživatelů,
- ověřit, zda pečovatelky dodržují své pracovní povinnosti a nejsou porušována jejich práva.

Kontrola/sociální šetření probíhá po předchozí dohodě s uživatelem v místě poskytování služby. Za poskytovatele se jí účastní koordinátor PS. Kontrola/sociální šetření by se mělo uskutečnit zpravidla jedenkrát ročně a je jím rovněž vždy zahájena sociální služba u zájemce o PS.

### **Přerušování užívání pečovatelské služby (článek II. smlouvy)**

Uživatel má právo přerušit využívání služby, pokud ví, že je ze závažných důvodů nebude moci po určitou dobu využívat a požadovat obnovení služby pomínou-li tyto důvody. Je však



nutné se s koordinátorem služeb dohodnout na konkrétních podmínkách přerušení, tak aby mohla být služba bez problémů zkoordinována a případně v požadovaném rozsahu dle potřeb uživatele později obnovena, pokud tomu nebrání kapacitní důvody poskytovatele.

### **Ukončení pečovatelské služby (článek IX. smlouvy)**

1) Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 15 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena. Doručením je pro tento účel míněno osobní převzetí koordinátorem PS.

2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby dle článku **V. Úhrada za službu** Smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
- b) jestliže uživatel porušuje své povinnosti uvedené v článku **VII.** Smlouvy o poskytování pečovatelské služby nebo v těchto PRAVIDLECH POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
- c) jestliže je uživatel pravidelně pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, nebo pokud uživatel verbálně či jinak atakuje pracovníka přímé péče, v tomto případě pečovatelku,
- d) jestliže u uživatele došlo ke změnám jeho potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit v rámci PS.

V případě, že uživatel poruší povinnosti uvedené v článku **VII.** Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, bude vyzooměn písemnou upomínkou. Neodstraní-li uživatel nedostatky do 10 kalendářních dnů od odeslání první upomínky, zašle mu poskytovatel druhou upomínku. Pokud uživatel neodstraní nedostatky do dalších 7 kalendářních dnů po druhé upomínce, může poskytovatel vypovědět uzavřenou smlouvu z důvodu opakovaného porušování práv a povinností smlouvy ze strany uživatele služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů výše uvedených činí 15 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Doručením je pro tento účel míněno ...

Poskytovatel v případě naplnění odst. 2 bodů a) až c) nemá povinnost pomoci uživateli zajistit navazující služby.

Pokud dojde k situaci uvedené v odst. 2 bodě d) je poskytovatel povinen pomoci uživateli zajistit navazující služby.

### **RADY A DOPORUČENÍ K VYUŽÍVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

- **1. Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** zajišťují základní životní biologické potřeby uživatele. Z hlediska služeb, není-li některá z těchto potřeb uspokojena, je uživatel ohrožen přímo na životě, pečovatelka je povinna tedy pomoci v osobní péči při:



- **osobní hygieně** každý uživatel má jiný způsob, osobní hygieny, který je třeba respektovat, např. sprchování nebo koupání. U těchto úkonů je nezbytné zapojit fyzické síly. Považujeme za důležité zdůraznit, že síly pečovatelek nemusejí vždy stačit, proto doporučujeme používání speciálních KOMPENZAČNÍCH pomůcek (zvedák, přesunovací prkno, sedák do vany apod.) nebo využít pomoci ještě někoho dalšího. V případě, že již tyto pomůcky používáte je nutné pečovatelku s jejich používáním seznámit, aby se zabránilo poškození pomůcky nebo ublížení na zdraví jejich nevhodným použitím,
- **pomoci na toaletu** – některý uživatel potřebuje pouze dohled nebo doprovod k použití toalety, jiný naopak velmi intenzivní pomoc. Vždy je nutné s pečovatelkou domluvit přesný postup, který lze nacvičit i za podpory příbuzné nebo známé osoby uživatele. Zabezpečíte tak spolehlivější zajištění tohoto úkonu,
- **oblékání a úpravu zevnějšku** – rovněž doporučujeme s pečovatelkou domluvit přesný postup, který lze nacvičit i za podpory příbuzné nebo známé osoby uživatele,
- **ošetřování** – pečovatelky nejsou zdravotníci, a proto dělají pouze ty ošetřovatelské úkony, které by si uživatel udělal sám, kdyby mu nebránilo postižení, anebo co by pečovatelka z prosté lidskosti zprostředkovala každému člověku. **Například:** zprostředkování kvalifikované zdravotní péče, měření teploty, přiložení obkladu, dohled nad lékovým režimem připravenou osobou uživatele, podání „předchystané“ dávky insulínu, péče (nikoliv zavádění) o stomii (vývod), katetr (cévku), kanylu (stálou jehlu), jednoduché převazy, prevence (předcházení) proleženin, ošetření pokožky, masáž, pomoc při cvičení. Pečovatelka provádí tyto úkony podle instrukcí lékaře a pokynů uživatelů (pokynů pověřené osoby, které dal klient důvěru). Doporučujeme osvojit s pečovatelkou tyto dovednosti než jsou naléhavě potřeba.
- **stravování** - úkon souvisí s přípravou stravy, eventuálně její donáškou, kdy je třeba upozornit, že pečovatelka není povinna uživateli vařit, její povinností je pomoci uživateli při vaření. Než přistoupí pečovatelka k podpoře vaření, je třeba seznámit ji se zvyklostmi uživatele a spotřebiči, které k přípravě stravy budou využity (dle návodu použití):
  - následuje podávání připravené stravy a nápoje,
  - úklid po jídle – k jídlu samozřejmě patří i úklid po jídle, tzn. sklizení nádobí, umytí nádobí, sporáku, linky, stolu, apod.
  - stravování pečovatelek - pokud je pečovatelka u uživatele delší dobu (více než šest hodin), je povinen uživatel umožnit, nikoliv zajistit, pečovatelce přiměřený prostor pro její stravování. Znamená to, že na jídlo bude mít rovněž svůj čas a místo, a to v době, kdy se obvykle jí (obědvá, svačí apod.), poté, co proběhne stravování samotného uživatele, upozornění je, že pečovatelka není povinna stravovat se společně s uživatelem ve stejné době, má právo na vlastní prostor.
- **pohyb, přesuny a polohování**– souvisí s jednotlivými úkony při osobní hygieně, toaletě, ošetřování, stravování, dopravě a doprovodech, apod.



- **2. Péče o domácnost**

- **úklid domácnosti** – vždy záleží na uživateli (popř. jím pověřené osobě), jak úklid zorganizuje, pro stanovení: co, kdy a také jak se má uklízet., např.:
  - běžný úklid – vytírání podlahy, čištění koupelny a WC, luxování, utírání prachu, pro tyto úkony doporučujeme pečovatelce říci, co, kdy a jak důkladně uklízet a předem dohodnout kolik času na to bude potřebovat, v případě, že nebude moci stihnout vše, co uživatel požaduje, dohodnout, co má pečovatelka udělat nejdřív a co případně počká do příští návštěvy,
  - velký úklid – ten spočívá například v úklidu a uskládání obsahu skříněk uživatele, mytí oken a koberců v domácnosti uživatele, drhnutí podlah, obkladaček, podpora při úklidu po malování v domácnosti uživatele, atd.
- **péče o prádlo:**
  - praní, sušení, žehlení - je nutné seznámit pečovatelku s tím jak má manipulovat s uživatelskou pračkou (dle návodu k použití), při třídění, praní i žehlení prádla je nezbytná součinnost s uživatelem z důvodu zachování jeho navykých způsobu provádění těchto úkonů,
  - spravování, ukládání prádla - pečovatelka může ukládat i spravovat oděvy, nemusí to ale zvládnout dle představ uživatele, doporučujeme dohodnout s pečovatelkou, jak bude moci věci uložit či vyspravit, dle představ uživatele.
- **nákup** - pečovatelka může provádět běžné nákupy (potravin, drogerie, atd.) v obchodech v bezprostřední blízkosti bydliště, není povinná např. vyhledávat potraviny dle nejlepší ceny, nákup je nezbytné vždy neprodleně vyúčtovat, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním, k tomu je vhodné nastavit systém, jakým se uživatel s pečovatelkou vždy vypořádá, např. vystavit pečovatelce seznam věcí k nákupu s uvedením částky, kterou pečovatelce uživatel svěruje na daný nákup,
- **údržba domácnosti** – může zahrnovat drobné opravy jako např. výměna vodovodního těsnění, namazání vrzajících dveří, zavěšení police, apod. Tyto práce **nejsou** pečovatelky povinny vykonávat a nemusí je ani umět, jsou však nápomocny, při zajištění příslušné odborné pomoci pro údržbu.

- **3. Pomoc při zapojení se do sociálního prostředí**

- **společenské prostředí** - pečovatelka pomáhá v tom, aby se uživatel mohl znovu zapojit do společenského života a prosazovat v něm své potřeby a zájmy, jejím úkolem je, aby se uživatel účastnil důležitých schůzek, byl včas a dobře informován, aby zúčastněné strany dobře rozuměly uživatelovým názorům, postojům a vůli, nesmí však jednat za něho,
- **vyřizování pochůzek a jednání** - při těchto úkonech je nejdůležitější, aby pečovatelka pochopila podstatu záležitosti, kterou vyřizuje, aby ji vyřídila tak, jako by to udělal sám uživatel, tudíž aby pečovatelka přesně věděla, kam má jít, co má žádat, odmítat či jak má jinak jednat, zároveň je nezbytné, aby měla zpětnou vazbu uživatele.





**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory  
Telefon: 599 455 121, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

## KONTAKTNÍ ÚDAJE

**Adresa:** Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.  
Jahnova 867/12  
709 00 Ostrava - Mariánské Hory

**Telefon:** 739 424 175

**Web:** [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

**Bank.spojení:** 249097426/0300

### **Ředitel organizace:**

Ing. Drastík Jiří ; mobil: 604 212 287

### **Vedoucí sociální pracovník / koordinátor pečovatelské služby:**

**mobil.tel.: 739 424 175 ; email: [pecovatelka@css-ostrava.cz](mailto:pecovatelka@css-ostrava.cz)**

**Uživatelé mohou také zdarma využít základní poradenství koordinátora PS v oblastech:**

- dávek státní sociální podpory,
- sociální péče (průkazy TP, ZTP, ZTP/P),
- invalidních důchodů,
- sociálních služeb, včetně pomoci s vyřízením příspěvku na péči,
- výhod a slev mimo zákonem stanovené oblasti,
- poradenství při výběru kompenzačních pomůcek

### **Konzultační hodiny, ve kterých koordinátora pečovatelské služby zastihnete:**

Pondělí - Pátek 6 - 18 hod.

Mimo konzultační hodiny po předchozí telefonické domluvě.