



**Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace**  
**B. Egermanna 950, 473 01 Nový Bor**

---

# **Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby**

**Služba:** Pečovatelská služba  
**Aktualizace:** 25.9.2018  
**Počet stran:** 14

## **Všeobecná ustanovení**

**Poskytovatel:** Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
**Sídlo:** B. Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
**IČ:** 75143861  
**Zastoupený:** ředitelem  
**Registrace:** Krajský úřad Libereckého kraje  
**Identifikátor služby:** 7901485  
**Telefonní číslo:** 722 046 748  
**Web:** [www.sslnb.cz](http://www.sslnb.cz)

## **Čl. I.**

### **Předmět činnosti**

- Pečovatelská služba je terénní nebo ambulanti služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony:
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

## **Čl. II.**

### **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**

- Služba se poskytuje na základě písemně uzavřené Smlouvy.
- Ujednání Smlouvy je možno měnit na základě písemného Dodatku.
- Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení Smlouvy / Dodatku, které má platnost originálu.

### **Čl. III. Individuální plánování**

- Každý uživatel má určeného klíčového pracovníka. Klíčového pracovníka určuje organizace.
- Uživatel si stanovuje cíl, kterého chce prostřednictvím služby dosáhnout.
- Klíčový pracovník s uživatelem sjednávají, jak se bude postupovat, aby se osobní cíl naplnil, jak se na plnění bude podílet uživatel a jak poskytovatel. Klíčový pracovník spolu s uživatelem při pravidelných návštěvách průběžně hodnotí, zda služba splňuje očekávání uživatele, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služby očekává.
- Pracovníci vytváří společně s uživatelem Rizikový a Individuální plán.

### **Čl. IV. Způsob poskytování pečovatelské služby**

- Poskytování každého úkonu probíhá v předem domluveném čase, na předem domluveném místě a dle přání uživatele. Uživatel se sám rozhoduje, jakým způsobem bude poskytování úkonu probíhat. Pracovník se domlouvá s uživatelem na poskytnutí konkrétního úkonu před jeho zahájením i v jeho průběhu.
- Je-li ke kvalitnímu a bezpečnému poskytnutí služby potřeba úkon zajistit dvěma ev. více pracovníky, rozhoduje o tomto zajištění sociální pracovník ve spolupráci s koordinátorkou pečovatelské služby. Úhrada za poskytnutý úkon závisí na spotřebovaném čase, nikoliv na počtu pracovníků.

O důvodech zajištění služby dvěma ev. více pracovníky informuje uživatele sociální pracovník organizace. V případě, že uživatel nesouhlasí, dohodne se sociální pracovník s uživatelem na dalším postupu.

- Je-li to vhodné (např. zhoršená pohyblivost uživatele) informuje sociální pracovník při vstupním jednání, nebo pracovník v přímé péči při poskytování služby, uživatele o možnosti zapůjčení klíče od hlavního vchodu, bytu. Sociální pracovník přebírá klíče proti podpisu v předávacím protokolu. Klíče jsou uloženy v trezorech organizace. Klíče organizace používá výhradně pro zajištění sjednané služby. Vstup do bytu je na přání uživatele popsán v rizikovém plánu.

V případě nouzové situace, kdy dojde k otevření prázdného bytu dle protokolu o zapůjčení klíče organizaci, informuje o této skutečnosti sociální pracovník písemně uživatele (osobní předání proti podpisu – na následující službě nebo do dvou pracovních dnů).

- O personálním zajištění služby rozhoduje organizace. Pracovníci se u uživatele střídají. Pracovník nesmí sdělovat informace o personálním zabezpečení dalších služeb. Veškeré informace o službě podávají sociální pracovníci nebo koordinátorka pečovatelské služby.

- V průběhu poskytování služby uživatel musí:
  1. umožnit pracovníkovi použití kompenzačních pomůcek, je-li to potřeba pro poskytnutí služby,
  2. umožnit pracovníkovi použití pracovních pomůcek,
  3. umožnit sociální šetření v případě, odmítá-li uživatel pracovníky (např. při zaškolování nového pracovníka, při zajišťování služby).
- V průběhu poskytování služby uživatel nesmí v místě poskytování služby:
  1. kouřit,
  2. pouštět erotické filmy,
  3. věnovat se sexuálním aktivitám.
- Před vstupem do bytu uživatele vždy pracovník nejdříve zazvoní nebo zaklepe a vyčká, než mu bude otevřeno a bude vyzván k vstupu do bytu. U uživatelů, kteří z důvodu zdravotního handicapu nejsou schopni otevřít, sjednává organizace alternativní způsoby vstupu do bytu.
- Uskutečněné úkony pečovatelské služby jsou evidovány (pípány) prostřednictvím čteček čárových kódů, seznam čárových kódů má každý uživatel ve svém bytě.
- V případě, že technický stav pomůcek (zejm. elektrospotřebičů, např. vysavač) je špatný a ohrožuje zdraví pracovníka, musí pracovník poskytnutí úkonu odmítnout.
- Úkony jsou zajišťovány pouze za přítomnosti uživatele v bytě. V případě potřeby uživatele opustit byt je poskytování úkonu přerušeno, pracovník počká mimo byt, nebo je domluven náhradní termín poskytnutí služby. Pracovník se nikdy nesmí pohybovat v bytě bez přítomnosti uživatele.
- Pokud uživatel potřebuje použít toaletu, sprchu, apod. domluví se s pracovníkem, jestli pracovník počká v bytě nebo mimo byt uživatele.
- Pokud je v průběhu služby v bytě přítomna návštěva a uživatel si zajištění služby přeje, tak mu ji zajistíme.

### **Donáška/Dovoz oběda**

- Uživatel se sám rozhoduje, jak se bude stravovat.
- V rámci zajišťování stravy poskytujeme našim uživatelům donášku nebo dovážku obědů.
- Obědy jsou zajišťovány minimálně od dvou dodavatelů, uživatelé si mohou sami zvolit, od kterého dodavatele budou obědy odebírat.
- Oběd zahrnuje polévku, hlavní jídlo, případně zákusek, ovoce apod.
- Racionální strava je primárně zajišťována ze školní jídelny.
- S uživatelem je smluvně domluveno, v jaké dny chce oběd dovážet.

- Změna dodavatele obědů je možná vždy od prvního dne následujícího měsíce oznámením kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby, který je povinen předat informaci koordinátorce PS.
- Obědy pracovníci rozváží od 11:00 hod. do 13:30 hod.
- K předání oběda dochází osobně – v případě, že uživatel nemůže oběd dlouhodobě převzít osobně, může mu být oběd předáván jiným způsobem (musí být popsáno v Individuálním plánu).
- Pokud uživatel předem oznámí, že mimořádně nebude v době sjednané služby doma, je možné mu nechat jídlonosič za dveřmi (pracovník zapíše tuto skutečnost do Záznamového listu).
- Na tento úkon může navazovat další z úkonů pečovatelské služby – pomoc a podpora při podávání jídla a pití.
- Má-li uživatel vlastní termo jídlonosič, může ho využít, pokud tomu tak není, zapůjčíme mu termo jídlonosič, který je majetkem organizace. Za zapůjčení termo jídlonosiče uživatel hradí poplatek dle aktuálního Sazebníku.
- Dle svých schopností předá uživatel pracovníkovi umytý jídlonosič.
- Pracovník pečovatelské služby předá uživateli 1x týdně jídelní lístek, z kterého si uživatel vybere obědy na následující týden. Na jídelním lístku má uživatel připevněný lísteček, na kterém zakroužkuje vybrané obědy. Lísteček odevzdá pracovníkovi PS při příštím předání oběda. Pracovníci vybrané lístečky předají koordinátorce PS. Jídelní lístek zůstává uživateli.
- Odhlášení oběda je možné nejpozději do 14:00 hod. předchozího pracovního dne jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby, který informuje koordinátorku pečovatelské služby, která zajišťuje objednávku popř. změny v počtu odebíraných obědů od dodavatelů.
- Za dovoz oběda jsou účtovány dvě rozdílné sazby s ohledem na místo dovozu (Nový Bor a jeho části), viz platný Sazebník úhrad.
- Zajištění dovozu oběda na víkend (v pátek 3krát) je účtován jeden dovoz a 3krát půjčovné za jídlonosiče.
- Úkony dovoz oběda, půjčovné za jídlonosiče a kopie jídelního lístku nejsou evidovány čtečkou čárových kódů v bytech uživatelů. Obědy jsou hromadně načítány čtečkou čárových kódů pověřeným pracovníkem po dokončení rozvozu a donášky obědů.
- Uživatel si může zvolit způsob úhrady za odebrané obědy (platba v hotovosti nebo platba na bankovní účet organizace 222572741/0300). Peníze za odebrané obědy jsou vybírány v hotovosti pověřeným pracovníkem do 20. dne následujícího měsíce. Při platbě na bankovní účet organizace je splatnost faktury 14 pracovních dnů.
- V případě, že uživatel neuhradí částku za obědy v stanoveném termínu, dovoz oběda nebude poskytován až do uhrazení dlužné částky.
- Donáška oběda je zajišťována pouze do domácností uživatelů v DPS B. Egermanna 950, DPS Svatopluka Čech 830, DPS Žižkova 159 v případě, odebírá-li uživatel obědy z vybraných jídelen (Kollmann, Retro bufet nebo Nemocnice následné péče VIA - Česká Kamenice).
- Donáška oběda nemusí být zajištěna v termo jídlonosiči.

- Zajištění donášky oběda na víkend (v pátek 3krát), je účtována jedna donáška a 3krát půjčovné za jídlonosiče. V případě má-li uživatel vlastní jídlonosič, je mu účtován pouze ten jídlonosič, který je majetkem organizace.

Pozn.: Uživatelům, kteří odebírají obědy ze školní jídelny, organizace vždy účtuje úkon Dovož oběda.

### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

- Úkon poskytujeme i uživatelům, kteří mají stravu vlastní nebo jí odebírají od jiných dodavatelů.
- V rámci tohoto úkonu uživateli v jeho domácnosti poskytujeme pomoc a podporu např. při nakrácení, mixování, mletí nebo ohřátí stravy před jejím podáním.
- Dle přání uživatele mu poskytneme pomoc a podporu při přendání jídla na talíř, nalití nápoje, nebo podání stravy.
- Při poskytování tohoto úkonu se vždy užívá pomůcek uživatele – jako např. kuchyňské spotřebiče nebo jiné nádobí.
- V rámci toho úkonu můžeme dle přání uživatele poskytnout umytí použitého nádobí.

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

- Při zajišťování tohoto úkonu pomáháme uživateli při ohřátí jídla nebo přípravě studeného jídla z hotových pokrmů (např. namazání chleba, naporcování ovoce), s úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí (přeje-li si to uživatel).

### **Příprava a podání jídla a pití (vaření)**

- Přeje-li si to uživatel, uvaříme mu v jeho domácnosti jídlo z jeho surovin a za využití nádobí a zařízení, které je majetkem uživatele.
- Podání jídla spočívá v nandání jídla na talíř.
- S tímto úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek (přeje-li si to uživatel).

### **Běžné nákupy**

- Běžný nákup je do 10 kg.
- Nákupy jsou zajišťovány v obchodech v centru města Nový Bor.
- Vlastní nákup je zajišťován bez přítomnosti uživatele.
- Seznam požadovaného zboží vytváří uživatel (má ho buď již napsaný, nebo ho vytváří společně s pečovatelem na místě). Pečovatel na lísteček organizace zapíše částku, kterou mu uživatel předal na pořízení nákupu. Finanční hotovost musí být dostatečná, aby za ni šlo požadovaný nákup pořídit.
- Vyúčtování vrácené částky se děje na základně účtů k nakoupeným položkám.
- Využívat k placení nákupu kreditní kartu uživatele je zakázáno.

- Běžné nákupy jsou zajišťovány každému uživateli zvlášť.

### **Velký nákup**

- Velkým nákupem míníme např.:
  - nákup, jehož hmotnost překračuje 10 kg,
  - nákup ošacení (zajišťujeme v Novém Boru),
  - nákup nezbytného vybavení domácnosti (zajišťujeme v Novém Boru a České Lípě – uživatel má možnost sjednat dovoz zboží automobilem organizace).
- Ostatní pravidla při zajišťování tohoto úkonu jsou stejná jako u úkonu Běžné nákupy.

### **Pochůzky**

- Vlastní pochůzka je zajišťována bez přítomnosti uživatele.
- S uživatelem se domluvíme, kam si pochůzku bude přát.
- Je-li předmětem pochůzky finanční transakce (např. platba na poště), domluvíme se s uživatelem na obnosu peněz, který je potřeba. Pečovatel na lísteček organizace запиše částku, kterou mu uživatel předal.
- Využívat k úhradě kreditní kartu uživatele je zakázáno.
- Od uživatele převezmeme recept, nebo jiný podklad, který je spojen s pochůzkou.
- Pochůzky zajišťujeme pouze v Novém Boru.
- Pochůzky jsou zajišťovány každému uživateli zvlášť.
- Pochůzky jsou zajišťovány po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu pochůzky 48 hodin (2 pracovní dny) předem koordinátorce pečovatelské služby - tel. 607 674 825 (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit pochůzku dle svých kapacitních možností).

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

- Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení uživatele. Úklid je prováděn v prostorách bytu, které obývá uživatel. V jiných částech bytu/domu se úklid neprovádí.
- Úklid společných prostor v panelovém domě (bytovce) provádí pracovník pouze podle rozpisu v době, kdy má úklid zajistit uživatel služby (obyvatel bytu).
- Před zahájením úkonu se pracovník s uživatelem domluví, co a jakým způsobem se bude uklízet.
- Uživatel si sám určí, jaké úklidové prostředky se použijí (pracovník používá úklidové prostředky uživatele).
- Dle přání uživatele můžeme zajistit například:
  - vysávání ploch nebo čalouněného nábytku (domlouváme se, zda s vysavačem ve vlastnictví uživatele nebo s vysavačem, který je majetkem organizace),

- zametání a stírání podlahy (uživatel si sám určí, zda budeme stírat např. mopem nebo hadrem),
  - otření a utírání veškerých povrchů v bytě a dalších věcí v bytě uživatele,
  - ometání pavučin,
  - sundávání (věšení) záclon,
  - rozmrazování lednice,
  - umytí, otření, úklid nádobí,
  - vynesení odpadků,
  - zalévání květin, přesazování max. 2 květin
  - ustlání lůžka,
  - úklid prádla do skříně,
  - úklid potravin,
  - vymytí a vylití nádoby na moč nebo toaletního křesla,
  - úklid balkónu (včetně odstranění plevele),
  - úklid klece – morče, křeček, zakrslý králík, andulka, papoušek, apod.,
- Níže uvedené úkony provádíme pouze dle pokynů uživatele:
    - utírání a manipulace s cennými věcmi na policích, skříních, ve vitrínách apod.,
    - ukládání potravin do ledničky,
    - užívání spotřebičů či jiného zařízení patřícího uživateli,
    - úklid či sesbírání po bytě rozházených věcí apod.,
    - úklid v různých úložných prostorách,
    - vyhazování jakýchkoliv věcí.
  - Nezajišťujeme:
    - mytí oken – v případě požadavků na mytí oken předáváme uživateli kontakt na komerční firmu, nebo mu můžeme tuto firmu zprostředkovat.
    - zahradnické práce,
    - vyklepávání velkých koberců,
    - čištění akvária.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování**

- Za velký úklid organizace považuje:
  - sezónní úklid (např. jarní úklid před Velikonocemi, Vánoční úklid),
  - úklid po malování,
  - mimořádný úklid (= kompletní časově náročný úklid domácnosti).
- V rámci tohoto úkonu nezajišťujeme následující činnosti:
  - stěhování nábytku (skříně, obývací stěny, sedací soupravy, atd.) – po dohodě s klíčovým pracovníkem je možno zajistit přesun drobného nábytku v rámci bytu uživatele,
  - odklizení sněhu z chodníků před panelovými a rodinnými domy,
  - mytí oken - v případě požadavků na mytí oken předáváme uživateli kontakt na komerční firmu, nebo mu můžeme tuto firmu zprostředkovat.
- Velký úklid je zajišťován po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu velkého úklidu 48 hodin (2 pracovní dny) předem koordinátorce pečovatelské služby – tel. 607 674 825 (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit velký úklid dle svých kapacitních možností).

## **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

- Uživateli pomůžeme při přesunu z lůžka (křesla) na vozík (nebo obráceně).
- Nezajišťujeme:
  - zvedání uživatele z podlahy;
  - zvedání uživatele po pádu z lůžka nebo vozíku.

Pozn.: V případě, vyžaduje-li to zdravotní stav uživatele, poskytne mu pracovník první pomoc a zavolá na č. 155. V případě, že zdravotní stav uživatele nevyžaduje okamžité lékařské ošetření, a je-li to možné, zajistí pracovník uživateli pitný režim a teplo. Pokud uživatel nemá jinou možnost zvednutí se, pomůže mu pracovník se zkontaktováním hasičů, kteří zajistí zvednutí uživatele.

## **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- Před i při poskytování úkonu se s uživatelem domlouváme, jaká bude míra naší pomoci uživateli.
- Nabídneme uživateli možnost výběru zajištění tohoto úkonu pečovatelkou/pečovatelem.
- Je-li to potřeba, můžeme uživateli nabídnout využití kompenzační pomůcky (vanový zvedák, otočná židle) – v rámci uskutečňování tohoto úkonu není zvlášť účtováno použití kompenzačních pomůcek = použití kompenzačních pomůcek je zdarma.
- Při zajišťování úkonu se využívá těch pomůcek uživatele, které si sám určí (např. žínka, osuška, šampon, mýdlo, ručník apod.).
- Dle přání uživatele může úkon zahrnovat i fénování (fénem uživatele).
- Pracovníci sebou vždy mají ochranné rukavice, které musejí používat v případě omývání intimních partií uživatele nebo kožního onemocnění uživatele.
- V rámci tohoto úkonu je možné dle přání uživatele zajistit oholení vousů elektrickým strojkem uživatele.
- Pomoc při úkonech osobní hygieny mimo byt uživatele může být uskutečněna ve Středisku osobní hygieny (dále SOH) nebo ve společných koupelnách v DPS.
- Ve SOH uživatel využívá své hygienické prostředky, včetně ručníku a fénu na vlasy.
- Po ukončení úkonu zajistí pracovník úklid koupelny.

## **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

- V rámci tohoto úkonu můžeme dle požadavku uživatele zajistit umytí, vysoušení a učešání vlasů za použití hřebenu uživatele, natáčení vlasů na natáčky uživatele dle jeho pokynů a oholení vousů elektrickým strojkem uživatele.
- Stříhání nehtů na rukou je prováděno vždy nůžkami uživatele.
- Uživateli nezajišťujeme stříhání vlasů a stříhání nehtů na nohou.



## **Pomoc při použití WC**

- Tento úkon je zajišťován za použití toaletní mísy nebo židle.
- Při poskytování tohoto úkonu může naše pomoc spočívat v níže uvedených činnostech:
  - pomoc při svlečení kalhot a prádla;
  - pomoc při odstranění pleny nebo plenkových kalhot;
  - pomoc při přidržení uživatele při usedání na mísu;
  - pomoc při otření po vykonané potřebě;
  - pomoc při vstávání;
  - pomoc při vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek;
  - pomoc při oblečení prádla a kalhot;
  - pomoc při umytí a osušení rukou;
  - vymytí a vylití nádoby na moč nebo toaletního křesla.

## **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

- Při oblékání speciálních pomůcek postupujeme dle pokynů uživatele (např. oblékání korzetu, ortézy, stahovacích punčoch).

## **Praní a žehlení ložního a osobního prádla**

- Praní, žehlení a mandlování prádla je uskutečňováno v prádelnách DPS B. Egermanna 950 a v DPS Špálova 944.
- Vážení prádla je uskutečňováno na váhách k tomu určených v prádelnách budov DPS B. Egermanna 950 a DPS Špálova 944. Žehlení prádla je zajišťováno pouze v prádelně DPS. Takto kompletně poskytnutý úkon je účtován dle sazebníku za kilogram suchého prádla.
- V případě potřebuje-li uživatel zajistit praní prádla, kontaktuje telefonicky nebo osobně jakéhokoliv pracovníka služby.
- Po dohodě s uživatelem pracovník osobně převezme v domluvený den a čas špinavé prádlo, které je uživatel povinen předat pracovníkovi v igelitové tašce nebo v koši na prádlo. Uživatel může současně pracovníkovi předat náhradní obal/nádobu na vyprané prádlo. Prádlo musí být jmenovitě označeno. Uživatel si může dobrovolně připravit seznam prádla.
- Lhůta od převzetí do vydání prádla je maximálně 8 kalendářních dní (např. od pondělí do pondělí).
- Prádlo každého uživatele je práno v pračce samostatně.
- Používané pracovní prostředky:
  - prášek na praní (vlastnictví organizace, nebo dle přání uživatele vlastní prášek),
  - aviváž, škrob (vlastnictví uživatele).
- Uživatel může požádat o individuální nastavení pracího programu (např. extra máchání, snížení počtu otáček při ždímání).

- Uživatel může požádat, aby se prádlo nežehlilo. Cena za poskytnutý úkon zůstává v tomto případě stejná.
- Prádlo pracovník předá zpět uživateli, porovná ho se seznamem věcí převzatých k praní (pokud byl vyhotoven).

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

- Doprovody jsou zajišťovány po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu doprovodu 48 hodin (2 pracovní dny) předem koordinátorce pečovatelské služby - tel. 607 674 825 (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit doprovod dle svých kapacitních možností).
- Pracovník, který uživateli zajišťuje doprovod, je vždy v civilním obleku.
- Doprovod může být zajištěn veřejnou dopravou (náklady za cestovné si hradí uživatel sám, za pracovníka hradí náklady organizace), pěšky, sanitkou, vozidlem taxislužby (hradí uživatel).
- Doprovod služebním vozidlem organizace – na základě individuální domluvy s koordinátorkou pečovatelské služby. Služební vozidlo organizace není možné využít při doprovodu k lékaři.

### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

- Uživatele můžeme doprovázet po bytě, domě nebo ve vnitřním prostoru budovy (přeje-li si to uživatel, může se přidržovat pracovníka, který mu tak je oporou).

### **Donáška vody**

- Tento úkon organizace poskytuje v případech:
  - uživatel služby nemá v domácnosti zaveden rozvod vody,
  - náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody, nebo v případě, kdy byla voda hygienikem vyhlášena za závadnou, nevhodnou ke konzumaci.
- S uživatelem je domluveno donesení nezbytného množství vody pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

## Topení v kamnech, vč. donášky a přípravy paliva, údržba topných zařízení

- Při poskytování tohoto úkonu může naše pomoc zahrnovat:
  - sekání dříví,
  - donášku uhlí a dříví,
  - zatápění - pracovník se řídí pokyny uživatele,
  - běžnou údržbu topných zařízení, která spočívá v očištění povrchu a vynesení popela - pracovník se řídí pokyny uživatele,
  - úklid okolo kamen.
  
- Nezajišťujeme:
  - skládání uhlí,
  - řezání dříví.

### Čl. V.

#### Úhrady za poskytování pečovatelské služby

- Za poskytování pečovatelské služby se platí úhrady v souladu s vyhláškou č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a to ve výši za jednotlivé úkony, tak jak je Rada města Nový Bor schválila v Sazebníku úhrad.
  
- Po ukončeném kalendářním měsíci jsou data ze čteček zpracována prostřednictvím počítačového programu. Jeho výstupem je podrobný přehled čerpaných služeb a částka za tyto služby. Na celkovou částku poskytnuté služby je vystavena stvrzenka nebo faktura, která je opatřena razítkem a podpisem pověřeného pracovníka. Na stvrzence resp. na faktuře jsou uvedeny úkony, které uživatel v daném měsíci využil. Dále je uveden měsíc, za který úhrada probíhá, jméno, příjmení a adresa uživatele, poskytnuté úkony, doba trvání úkonů, popř. počet úkonů, sazba za úkon, částka za jednotlivé úkony, celková částka k úhradě (zaokrouhlena na celé koruny dle pravidel matematického zaokrouhlování).  
V případě nejasností souvisejících s vyúčtováním za poskytnuté úkony, se může uživatel obrátit na sociální pracovnice organizace (tel. 774 751 341, tel. 778 069 683).
  
- Způsob úhrady sjednává organizace s uživatelem při uzavírání smlouvy, resp. v dodatku ke smlouvě.

#### **Platba v hotovosti:**

Úhrady je uživatel povinen zaplatit za uplynulý měsíc v hotovosti nejpozději do 20. dne následujícího měsíce sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby. Na základě provedené platby obdrží uživatel potvrzení o zaplacení. Má-li uživatel zájem o prodloužení termínu úhrady (nejpozději však do předposledního pracovního dne v měsíci), kontaktuje sociálního pracovníka.

V případě nedodržení termínu, sociální pracovník kontaktuje ředitele organizace a postupuje dle jeho pokynů.

## **Platba na bankovní účet:**

Úhrady je uživatel povinen zaplatit za uplynulý měsíc na bankovní účet organizace (222572741/0300) do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. Faktura je vždy vystavena do 10. dne v měsíci. Od vystavení faktury má uživatel 14 dní na její uhrazení. Potvrzení o zaplacení je výpis z účtu uživatele.

V případě nedodržení termínu stanoví ředitel další postup.

## **Čl. VI.**

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

- Stížnost může podat:
  - uživatel
  - osoba v zájmu uživatele (zástupce pro podání a vyřizování stížnosti)
  - pracovník organizace
  
- Způsob podání stížnosti:
  - osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace;
  - telefonicky (tel. 722 046 748 – ředitel organizace, tel. 774 751 341, 778 069 683 – sociální pracovnice);
  - e-mailem (kontakt je uvedený na webu [www.dpsnb.cz](http://www.dpsnb.cz));
  - prostřednictvím anonymní schránky – B. Egermanna 950, Svatopluka Čecha 830, Špálova 944 – (budovy DPS přízemí u poštovních schránek), Žižkova 159 – (budova DPS 1. patro hala). Anonymní schránka je vybírána jednou týdně sociální pracovníci;
  - dopisem (Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace, B. Egermanna 950, 473 01 Nový Bor);
  - v případě stížnosti na ředitele organizace – adresa: Městský úřad Nový Bor, nám. Míru 1, 473 01 Nový Bor.
  
- Vyřízení stížností:
  - Každá stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů.
  - Způsob vyřízení stížnosti a způsob odpovědi stěžovateli se řídí Vnitřními pravidly poskytovatele.
  - Na každou stížnost organizace odpoví. V případě anonymních stížností organizace odpovídá prostřednictvím webu (nástěnky).
  
- Odvolání:
  - Pokud není uživatel s vyřízením stížností spokojen, má možnost odvolat se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti, např.:
    - Městský úřad Nový Bor, nám. Míru 1, 473 01 Nový Bor,
    - Krajský úřad Libereckého kraje, Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2,
    - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
    - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

## **Čl. VII. Ochrana osobních údajů**

- Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů pečovatelské služby a informacích, které se dozvěděli v souvislosti se sjednáváním nebo poskytováním pečovatelské služby.
- Uživatel má možnost po předchozí dohodě se sociální pracovníci nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.
- Organizace má vytvořený samostatný dokument o zpracování osobních údajů. Tento dokument uživatel obdrží při sepsání Smlouvy. Může si ho také vyžádat kdykoliv u sociální pracovníce.
- Kontaktní údaje na sociální pracovníce organizace:  
tel.: 774 751 341, 778 069 683  
e-mail: gkuzelakova@novy-bor.cz, hpolakova@novy-bor.cz

## **Čl. VIII. Nouzové a havarijní situace**

- Pracovník se nedostavil k uživateli v domluvený čas (déle než 15 minut) – uživatelé pečovatelské služby v tomto případě kontaktují koordinátorku pečovatelské služby, popř. zastupujícího pracovníka, vždy na tel. č. 607 674 825, který zajistí poskytnutí služby.
- Zajištění péče v případě přechodného nedostatku pracovníků (např. chřipková epidemie)
  - Budou přednostně zajišťovány úkony pro zachování základních životních podmínek – např. zajištění pomoci při osobní hygieně (pomoc při použití WC), pomoc při přesunu na vozík, zajištění stravy. Zajištění služby nemusí být v souladu s časovými údaji sjednanými ve Smlouvě/Dodatku ke Smlouvě.
  - Méně důležité úkony (např. úklidy) budou odkládány na dobu, kdy bude možno službu personálně zajistit. Všichni uživatelé služby budou o přijatých opatřeních informováni (osobně nebo telefonicky).
- Fyzicky agresivní uživatel
  - Pokud v důsledku agresivního chování hrozí napadení pracovníka, pracovník okamžitě opustí byt nebo se vzdálí z bezprostřední blízkosti uživatele. Služba neproběhne nebo se ukončí.
- Slovní ponižování pracovníka uživatelem
  - Pokud se uživatel úmyslně chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení osobní důstojnosti, nebo k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí pracovník může v tomto případě ukončit službu a odejít.
  - Za slovní ponižování organizace považuje např.: oslovování pracovníka vulgárními výrazy, vyhrožování, používání urážek, nucení pracovníka

k nesmyslnému plnění povinností (např. mnohonásobné stlaní, mnohonásobné vytírání stejného místa, mnohonásobné posunutí předmětu, atd.).

- **Sexuální obtěžování uživatelem**
  - Pokud se dopustí uživatel sexuálního obtěžování, pracovník okamžitě opustí byt nebo se vzdálí z bezprostřední blízkosti uživatele. Služba neproběhne nebo se ukončí.
  - O události informuje pracovník ředitele a následně sepíše písemný záznam.
  - Za sexuální obtěžování organizace považuje např.: osahávání pracovníka, úmyslné dotyky uživatele na svých intimních partiích, dvojsmyslné výrazy, sexuální nabídky.
- **Uživatel je pod tak velkým vlivem alkoholu nebo návykových látek, že neudrží rovnováhu, eventuálně má výpadky vědomí**
  - V případě, že se jedná o zajištění úkonu: Pomoc při úkonech osobní hygieny, Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, Pomoc při použití WC, Pomoc při oblékání a svlékání, kdy hrozí pád uživatele, informuje pracovník koordinátorku PS a postupuje dle jejích pokynů
- **Postup při vzniku úrazu pracovníka**
  - Stane-li se úraz pracovníkovi při poskytování služby, může uživatel informovat koordinátorku pečovatelské služby. Je-li to v provozních možnostech organizace, zajistí službu jiný pracovník. Úkony pro zachování základních životních podmínek – např. zajištění pomoci při osobní hygieně (pomoc při použití WC), pomoc při přesunu na vozík, zajištění stravy zajistí organizace v tomto případě vždy.
- **Poranění pracovníka psem nebo jiným zvířetem**
  - Dojde-li při poskytování služby k poranění pracovníka, při kterém teče krev, je uživatel povinen bezodkladně doložit platné potvrzení o vyšetření u veterinárního lékaře.
- **Nalezení uživatele ve špatném zdravotním stavu, úraz uživatele**
  - V situaci, kdy je uživatel nalezen ve špatném zdravotním stavu ohrožujícím jeho život, poskytne pracovník uživateli první pomoc.

Způsob řešení všech nouzových a havarijních situací si může uživatel vyžádat u sociálního pracovníka organizace.