



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

# Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby

**Služba:** Pečovatelská služba  
**Aktualizace:** 9.5.2025  
**Počet stran:** 15

## 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

## Čl. I.

### Předmět činnosti

- Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a rodinám s dětmi, kterým se současně narodily 3 a více dětí, a to do 4 let věku. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob 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,
  - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
  - pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

## Čl. II.

### Smlouva o poskytování pečovatelské služby

- Služba se poskytuje na základě písemně uzavřené Smlouvy.
- Ujednání Smlouvy je možno měnit na základě písemného Dodatku.



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- 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 Individuální a Rizikový 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.
- Poskytování sjednané služby může začít z provozních nebo mimořádných situací o 30 minut dříve nebo později, než je čas sjednaný ve Smlouvě/Dodatku ke Smlouvě.
- Je-li ke kvalitnímu a bezpečnému poskytnutí služby potřeba úkon zajistit dvěma ev. více pracovníky, rozhoduje o tomto zajištění sociální pracovník. 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) může uživatel zapůjčit 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 popsán v rizikovém plánu.
- V případě nouzové situace, kdy dojde k otevření prázdného bytu, 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 zajištění dalších služeb. Veškeré informace o službě podávají sociální pracovníci nebo koordinátorka pečovatelské služby.



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- V průběhu poskytování služby uživatel musí:
  - umožnit pracovníkovi použití kompenzačních pomůcek, je-li to potřeba pro poskytnutí služby,
  - umožnit pracovníkovi použití pracovních pomůcek,
  - umožnit sociální šetření (např. po propuštění uživatele z nemocnice),
  - umožnit zaškolování nového pracovníka.
- V průběhu poskytování služby uživatel nesmí v místě poskytování služby:
  - kouřit,
  - pouštět erotické filmy,
  - 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 prostřednictvím aplikace ve služebním mobilním telefonu naskenováním QR kódů. Seznam QR kódů má každý uživatel ve svém bytě.
- V případě, že technický stav pomůcek (zejm. elektrospotřebičů, např. vysavač, rychlovarná konvice, fén) je špatný a ohrožuje zdraví pracovníka, musí pracovník poskytnutí úkonu odmítnout. Za špatný spotřebič organizace považuje spotřebič, který jiskří, je viditelně neprofesionálně opravený (např. lepený izolepou), má poškozenou celistvost nebo se jedná o spotřebič, který zapáchá po zapnutí nebo při provozu.
- 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 pracovník zajistí.

### **Dovoz/Donáška oběda**

- Uživatel se sám rozhoduje, jak se bude stravovat.
- V rámci zajišťování stravy organizace poskytuje uživatelům donášku nebo dovážku obědů.
- Obědy jsou zajišťovány minimálně od dvou dodavatelů, uživatelé si mohou sami zvolit, od kterého dodavatele budou obědy odebírat.
- Oběd obvykle zahrnuje polévku, hlavní jídlo, případně zákusek, ovoce apod.
- Racionální strava je primárně zajišťována ze školní jídelny.



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- S uživatelem je smluvně domluveno, v jaké dny chce oběd dovážet/donášet.
- Změna dodavatele obědů je možná vždy od prvního dne následujícího měsíce oznámením kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby.
- Obědy pracovníci obvykle rozváží od 10:30 hod. do 12:30 hod.
- K předání oběda dochází osobně. U uživatelů, kteří z důvodu zdravotního handicapu nejsou schopni dlouhodobě oběd osobně přebírat, sjedná organizace alternativní způsob.
- Pokud uživatel předem oznámí, že mimořádně nebude v době sjednané služby doma, je možné mu nechat jídlonosič např. za dveřmi nebo u souseda.
- Na Dovož/Donášku oběda může navazovat další z úkonů pečovatelské služby – pomoc a podpora při podávání jídla a pití.
- Dovož oběda musí být zajištěn v termo jídlonosiči. Má-li uživatel vlastní termo jídlonosič, může ho využít, pokud tomu tak není, zapůjčí mu termo jídlonosič organizace zdarma.
- Dle svých schopností předá uživatel pracovníkovi umytý jídlonosič při následující službě Dovož/Donáška oběda.
- Pracovník pečovatelské služby předá uživateli zdarma 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. Jídelní lístek zůstává uživateli.
- Odhlášení oběda je možné nejpozději do 14:00 hod. předchozího pracovního dne jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby.
- Za Dovož oběda jsou účtovány dvě rozdílné sazby s ohledem na místo dovozu, viz. platný Sazebník úhrad.
- Pozn.: Uživatelům, kteří odebírají obědy ze školní jídelny, organizace vždy účtuje úkon Dovož oběda.
- **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 (Coolman, Retro bufet nebo Nemocnice následné péče VIA - Česká Kamenice).
- Donáška oběda nemusí být zajištěna v termo jídlonosiči.
- Při zajištění dovozu/donášky dvou a více obědů jednomu uživateli (např. zajištění obědů na víkend - v pátek 3krát) je účtován pouze jeden dovoz/donáška.
- V případě, že uživatel neuhradí částku za obědy v stanoveném termínu, Dovož/Donáška oběda nebude poskytován až do uhrazení dlužné částky.

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

- Úkon organizace poskytuje i uživatelům, kteří mají stravu vlastní nebo ji odebírají od jiných dodavatelů.



- V rámci tohoto úkonu poskytuje pracovník uživateli v jeho domácnosti pomoc a podporu např. při nakrájení, mixování, mletí nebo ohřátí stravy před jejím podáním.
- Dle přání uživatele mu pracovník poskytne pomoc a podporu při nandání jídla na talíř, nalití nápoje, nebo podání stravy.
- Při poskytování tohoto úkonu se vždy užívá pomůcek uživatele – jako např. příbor, kuchyňské spotřebiče nebo jiné nádobí.
- V rámci tohoto úkonu může pracovník dle přání uživatele umýt použité nádobí.

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

- Při zajišťování tohoto úkonu pracovník pomáhá 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, pracovník mu uvaří v jeho domácnosti jídlo z jeho surovin a za využití nádobí a zařízení, které je majetkem uživatele.
- Dle přání uživatele pracovník uživateli poskytne pomoc a podporu při nandání jídla na talíř, nalití nápoje, nebo podání stravy.
- S tímto úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek (přeje-li si to uživatel).

### **Běžné nákupy**

- Nákupy jsou zajišťovány v nejbližších obchodech v místě bydliště uživatele.
- Uživatel může požadovat zajištění nákupu ve specializovaných prodejnách (masna, květinářství, pekárna apod.).
- Vlastní nákup je zajišťován bez přítomnosti uživatele.
- Seznam požadovaného zboží vytváří uživatel (má ho buď již napsaný, nebo ho vytváří společně s pracovníkem na místě). Pracovník 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 základě účtů k nakoupeným položkám.
- Využívat k placení nákupu kreditní kartu uživatele je zakázáno.
- Běžné nákupy jsou zajišťovány každému uživateli zvlášť.

### **Velký nákup**

- Za velký nákup organizace považuje např.:
  - nákup spotřebního zboží, ošacení a domácích potřeb (v Novém Boru).
- Ostatní pravidla při zajišťování tohoto úkonu jsou stejná jako u úkonu Běžné nákupy.



### **Pochůzky**

- Pochůzky jsou zajišťovány po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu pochůzky 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakémukoliv pracovníkovi PS (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit pochůzku dle svých kapacitních možností).
- Vlastní pochůzka je zajišťována bez přítomnosti uživatele.
- S uživatelem se pracovník domluví, kam si pochůzku bude přát.
- Je-li předmětem pochůzky finanční transakce (např. platba na poště), pracovník se domluví s uživatelem na obnosu peněz, který je potřeba. Pracovník na lísteček organizace zapíše částku, kterou mu uživatel předal.
- Využívat k úhradě kreditní kartu uživatele je zakázáno.
- Od uživatele pracovník převezme recept, nebo jiný podklad, který je spojen s pochůzkou (v případě e-receptu si pracovník kód přepíše, v případě léku vázaného na prokázání dokladu totožnosti, si pracovník opíše číslo OP).
- Pochůzky organizace zajišťuje v místě bydliště uživatele. Není-li možné pochůzku uskutečnit v místě bydliště uživatele (např. ordinace lékaře nebo lékárna v jiném městě), je možné pochůzku uskutečnit i v jiné obci, ale vždy v územní působnosti služby.
- Pochůzky jsou zajišťovány každému uživateli zvlášť.

### **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 (např. místnost v bytě, kterou obývá jiný rodinný příslušník).
- 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 a vlastní pracovní ochranné prostředky – např. rukavice).
- Dle přání uživatele a podle jeho pokynů může pracovník zajistit například:
  - vysávání ploch nebo čalouněného nábytku,
  - zametání a stírání podlahy (uživatel si sám určí, zda pracovník bude stírat např. mopem nebo hadrem),
  - utírání veškerých povrchů a dalších věcí v bytě uživatele (vč. polic ve skříních a vitrínách),
  - otírání kuchyňské linky, včetně spotřebičů (např. sporák, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, lednice),
  - ometání pavučin,
  - otírání dveří,
  - sundávání (věšení) záclon, pověšení prádla,
  - rozmrazování a umývání lednice,
  - omývání, utírání a úklid nádobí,
  - vynášení odpadků,



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- zalévání květin, přesazování max. 2 květin,
  - stlaní a povlékání lůžka,
  - úklid prádla do skříně,
  - úklid potravin,
  - vymývání a vylévání nádoby na moč nebo toaletní židle,
  - úklid balkónu,
  - úklid či sesbírání po bytě rozházených věcí apod.,
  - úklid v různých úložných prostorách,
  - úklid klece – morče, křeček, zakrslý králík, andulka, papoušek apod.
- Organizace nezajišťuje:
    - mytí oken – v případě požadavku na mytí oken, předá pracovník uživateli kontakt na komerční firmu, nebo mu může tuto firmu zprostředkovat,
    - úklid společných prostor v panelovém/bytovém domě,
    - zahradnické práce,
    - vyklepávání velkých kobereců,
    - čištění akvária.

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

(úkon organizace poskytuje pouze uživatelům, kteří využívají běžný úklid)

- Velký úklid je zajišťován po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu velkého úklidu minimálně 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakémukoliv pracovníkovi PS (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit velký úklid dle svých kapacitních možností).
- Za velký úklid organizace považuje:
  - sezónní úklid,
  - úklid po malování,
  - mimořádný úklid (= kompletní časově náročný úklid domácnosti).
- V rámci tohoto úkonu pracovník nezajišťuje následující činnosti:
  - stěhování nábytku (skříně, obývací stěny, sedací soupravy atd.) – po dohodě s pracovníkem je možno zajistit přesun drobného nábytku v rámci bytu uživatele,
  - odklizení sněhu z chodníků před panelovými a rodinnými domy,
  - mytí oken.
- V případě požadavku na zajištění činnosti, kterou služba neposkytuje, předá pracovník uživateli kontakt na komerční firmu, nebo mu může tuto firmu zprostředkovat.

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

- Pracovník pomůže uživateli při přesunu z lůžka (křesla) na vozík (nebo obráceně).
- Služba nezajišťuje:
  - zvedání uživatele z podlahy,



- zvedání uživatele po pádu.

V případě, vyžaduje-li to zdravotní stav uživatele, poskytne mu pracovník první pomoc a zavolá RZS č. 155. V případě, že zdravotní stav uživatele nevyžaduje akutní lékařské ošetření, zavolá pracovník na linku č. 112 a postupuje dle pokynů operátora.

### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- Před i při poskytování úkonu se pracovník s uživatelem domlouvá, jaká bude míra pomoci uživateli.
- Je-li to potřeba, pracovník při službě použije kompenzační pomůcky organizace (např. vanový zvedák, otočnou židli, vaničku na mytí hlavy) – použití kompenzačních pomůcek je zdarma. Pracovník kompenzační pomůcku po službě odváží.
- Při zajišťování úkonu se využívá těch pomůcek uživatele, které si sám určí (např. žínka, osuška, šampon, mýdlo, ručník apod.).
- Pracovník musí vždy použít ochranné rukavice.
- Specifický postup u imobilního uživatele: omytí na lůžku (za použití lavoru s vodou a žínky nebo za použití mycí pěny, mycích vlhčených žínek), omytí vlasů za použití vaničky na mytí hlavy, výměna inkontinenčních pomůcek. Úkon může dále zahrnovat vkládání podložní mísy, její vynášení, vynášení pleny do odpadu, převlékání lůžka a přípravu prádla do pračky.
- V rámci tohoto úkonu je možné dle přání uživatele zajistit také pouze samotnou výměnu pleny či plenkových kalhotek nebo vypuštění sáčku na moč.
- Dle přání uživatele může úkon zahrnovat fénování (fénem uživatele), nanášení kosmetického krému, oholení vousů nebo nohou elektrickým strojkem uživatele.
- Pomoc při úkonech osobní hygieny mimo byt uživatele může být uskutečněna ve společných koupelnách v DPS, ve které uživatel žije.
- Po ukončení úkonu zajistí pracovník úklid koupelny.

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

- V rámci tohoto úkonu může pracovník dle požadavku uživatele zajistit umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu uživatele, natočení vlasů na natáčky uživatele dle jeho pokynů a oholení vousů elektrickým strojkem uživatele.
- Stříhání nehtů na rukou je prováděno vždy nůžkami nebo kleštičkami uživatele.
- Pracovník nezajišťuje stříhání vlasů a stříhání nehtů na nohou.

### **Pomoc při použití WC**

- Tento úkon je zajišťován za použití toaletní mísy, židle nebo obdobné pomůcky.
- Při poskytování tohoto úkonu může pomoc pracovníka spočívat v níže uvedených činnostech:
  - pomoc při svlečení kalhot a prádla,



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- pomoc při odstranění pleny nebo plenkových kalhot,
- pomoc při přidržení uživatele při usedání na mísu,
- pomoc při přesunu z vozíku na WC a zpět,
- 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 toaletní židle.

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

- Úkon zahrnuje pomoc při oblékání a obouvání.
- Při oblékání speciálních pomůcek pracovník postupuje dle pokynů uživatele (např. oblékání korzetu, ortézy, stahovacích punčoch).

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

- Praní, žehlení a mandlování prádla organizace zajišťuje v prádelnách DPS B. Egermanna 950 a v DPS Špálova 944.
- K vážení prádla pracovník využívá k tomu určené váhy v prádelnách budov DPS B. Egermanna 950 a DPS Špálova 944. Žehlení prádla organizace zajišťuje pouze v prádelně DPS. Takto kompletně poskytnutý úkon organizace účtuje dle sazebníku za kilogram suchého prádla.
- Pokud uživatel potřebuje 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 může 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 prostředky:
  - prášek na praní (vlastnictví organizace, nebo dle přání uživatele vlastní prášek/gel),
  - 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).
- Úkon může zahrnovat pomoc při úklidu prádla do skříně.
- U prádla, které pracovník uživateli pral nebo žehlil, může poskytnout také drobné opravy. Za drobné opravy organizace považuje např. přišití knoflíku, sešití dírky ve švu, provléknutí gumy např. u tepláků apod. Pracovník má k dispozici základní šicí potřeby (nůžky, jehla, bílá a černá nit). Pokud si uživatel přeje, může pracovníkovi poskytnout svoje šicí potřeby (jiná barva nitě apod.). Pracovník nesmí používat šicí stroj. Má-li uživatel zájem o větší opravy prádla, sociální pracovník organizace poskytne uživateli kontakt na komerčního poskytovatele těchto služeb.

### **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět**

- Doprovody jsou zajišťovány po předchozí domluvě – uživatel oznámí potřebu doprovodu minimálně 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakémukoliv pracovníkovi PS (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 není možný.
- Organizace zajišťuje každému uživateli doprovod jedním pracovníkem (1 osoba = 1 pracovník)

### **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 minimálně 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakémukoliv pracovníkovi PS (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 není možný.
- Organizace zajišťuje každému uživateli doprovod jedním pracovníkem (1 osoba = 1 pracovník)



### **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

- Uživatelé o zajištění tohoto úkonu žádají minimálně 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakéhokoliv pracovníka PS (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit tento úkon dle svých kapacitních možností).
- Organizace vnímá ochranu práv jako zprostředkování dorozumění mezi uživatelem a institucí (MěÚ, nemocnice, lékař, pošta, bytové družstvo apod.).
- Pracovník se s uživatelem domluví na rozsahu pomoci (např. podpora při hovoru, při zapsání poznámek, příprava otázek, dokumentace a potřebných dokladů).
- Organizace poskytuje osobní, telefonickou i elektronickou formu pomoci při komunikaci.
- Pomoc při osobním vyřizování může po domluvě s uživatelem začít v jeho domácnosti nebo přímo na instituci.
- Pracovník, který uživateli zajišťuje sjednanou službu, je při pohybu venku a na instituci vždy v civilním obleku.
- Organizace zajišťuje každému uživateli tento úkon jedním pracovníkem (1 osoba = 1 pracovník).
- V případě, jedná-li se o pomoc při telefonické či elektronické komunikaci v domácnosti uživatele, uživatel s pracovníkem vždy používají zařízení uživatele (PC, mobilní telefon).

### **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

- Uživatelé o zajištění tohoto úkonu žádají minimálně 48 hodin (2 pracovní dny) předem jakéhokoliv pracovníka PS (v době kratší než 48 hodin může organizace zajistit tento úkon dle svých kapacitních možností).
- Organizace vnímá pomoc při vyřizování osobních záležitostí jako zprostředkování dorozumění mezi uživatelem a jinou osobou (švadlena, kadeřnice, pedikér, masér, rodina).
- Pracovník se s uživatelem domluví na rozsahu pomoci (např. podpora při hovoru, při zapsání poznámek, příprava otázek).
- Organizace poskytuje osobní, telefonickou i elektronickou formu pomoci při komunikaci.
- Pomoc při osobním vyřizování může po domluvě s uživatelem začít v jeho domácnosti nebo přímo u třetí osoby.
- Pracovník, který uživateli zajišťuje sjednanou službu, je při pohybu venku a u třetí osoby vždy v civilním obleku.
- Organizace zajišťuje každému uživateli tento úkon jedním pracovníkem (1 osoba = 1 pracovník)



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- V případě, jedná-li se o pomoc při telefonické či elektronické komunikaci v domácnosti uživatele, uživatel s pracovníkem vždy používají zařízení uživatele (PC, mobilní telefon). Může se jednat např. o on-line či telefonickou objednávku.

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

- Jedná se o návštěvu v domácnosti uživatele s cílem monitorovat, zda uživatel není v ohrožení zdraví nebo života.
- V rámci tohoto úkonu může být na přání uživatele proveden dohled nad příjmem léků. Pracovník není kompetentní k dávkování léků, kontrole správnosti nachystaných léků. Pracovník uživateli pouze připomene, že si má léky vzít, v případě potřeby mu pomůže otevřít dávkovač, podá mu vodu na zapití a podobně.
- V rámci tohoto úkonu může být uživateli zajištěn dohled při chůzi mimo jeho domácnost. Organizace zajišťuje každému uživateli dohled jedním pracovníkem (1 osoba = 1 pracovník). U nezletilých uživatelů musí být zároveň přítomen zákonný zástupce.
- Tento úkon může zahrnovat také podporu při bezpečném přesunu a pohybu v domácnosti uživatele.

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

- Pracovník může uživatele 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 pracovník domluví donesení nezbytného množství vody pro pokrytí potřeb pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

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

- Pracovník vždy postupuje podle pokynů uživatele.
- Při poskytování tohoto úkonu může pomoc pracovníka zahrnovat:
  - sekání dříví v množství potřebném na zatopení,
  - donášku uhlí a dříví v množství potřebném na topení,
  - zatápění,



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace  
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor  
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální  
služby  
města Nový Bor

- běžnou údržbu topných zařízení, která spočívá v očištění povrchu a vynesení popela,
- úklid okolo kamen.
- Organizace nezajišťuje:
  - 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 jsou uvedeny v platném sazebníku úhrad, schváleným Radou města Nový Bor.
- Po ukončeném kalendářním měsíci jsou data zpracována prostřednictvím počítačového programu. Jeho výstupem je podrobný přehled čerpaných služeb, popřípadě stravného a částka za tyto služby, popřípadě stravné. Na celkovou částku poskytnuté služby, popřípadě stravného 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, doba trvání úkonů nebo počet úkonů, popřípadě počet odebraných obědů, 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, popřípadě stravné, se může uživatel obrátit na sociální pracovníky 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 25. dne následujícího měsíce příslušnému 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 14. 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.

### 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 pracovníkem 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 sociálního pracovníka.
- Kontaktní údaje na sociální pracovníky organizace: tel.: 774 751 341, 778 069 683.

## Čl. VII.

### Nouzové a havarijní situace

- **Pracovník se nedostavil k uživateli v domluvený čas (déle než 30 minut)**  
Uživatelé pečovatelské služby v tomto případě kontaktují koordinátorku pečovatelské služby, popř. zastupujícího pracovníka, vždy na tel. č. 607 674 825.
- **Zajištění péče v případě přechodného nedostatku pracovníků (např. chřipková epidemie)**  
Služba bude přednostně zajišťovat 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) nebudou dočasně poskytovány do doby, kdy bude personálně možné službu 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 stlání, 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.

Za sexuální obtěžování organizace považuje např.: osahávání pracovníka, úmyslné dotyky uživatele na svých intimních partiích, dvojsmyslné výrazy, sexuální nabídky.

- **Uživatel vykazuje známky opilosti nebo užití návykových látek tak, že si nedokáže řídit službu**

Vyhodnotí-li pracovník, že je uživatel v ohrožení zdraví či života, zavolá RZS č. 155. V ostatních případech služba neproběhne nebo se ukončí.

- **Postup při vzniku úrazu pracovníka**

Pokud se při službě stane pracovníkovi úraz nebo se jeho zdravotní stav zhorší natolik, že pracovník nemůže sám řešit situaci, prosíme o zavolání RZS č. 155 a informování koordinátorky pečovatelské služby: tel. č. 607 674 825.

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.

- **Zvíře ohrožující pracovníka při službě**

Pokud uživatel vlastní zvíře, které by mohlo ohrozit zdraví nebo život pracovníka, musí po dobu poskytování služby zajistit bezpečný prostor. Např. uzavření psa do jiné místnosti, náhubek, uzavření exotických zvířat do klece, terária apod.

- **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 očkování, popřípadě 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 a dle potřeby zavolá RZS č. 155.

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