

# Město Kamenický Šenov

Osvobození 470, 471 14 Kamenický Šenov

## Pečovatelská služba

Se sídlem nám. T.G. Masaryka 1009, 471 14 Kamenický Šenov

e-mail: dps-ks@kamenicky-senov.cz, tel.: 487 712 050

www.dpsks.cz

---

## Pravidla a realizace poskytování pečovatelské služby-vnitřní pravidla Standard kvality č. 1

**Sídlo:** Kamenický Šenov, Osvobození 470  
**IČO:** 00260622  
**Zastoupené:** Martinem Bártlem, DiS., starostou města

Zajišťována prostřednictvím:

**Název:** Pečovatelská služba Kamenický Šenov  
**Sídlo:** Kamenický Šenov, nám. T.G.Masaryka 1009

(dále jen „poskytovatel“)

Vypracoval: Sviták Adam, DiS.

Kontrola a připomínkování: Vedoucí PS

Závaznost: všichni pracovníci

Účinnost od: 20.10.2023

Počet stran: 8

Počet příloh: 11

Seznam příloh:

- 1.1 Sazebníky úhrad za Pečovatelské služby
- 1.2 Veřejný závazek
- 1.3 Etický kodex
- 1.4 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- 1.5 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 1.6 Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- 1.7 Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- 1.8 Fakultativní úkony
- 1.9 Doprovody uživatelů-nákupy, jednání s institucemi
- 1.10 Metodika rozvoje obědů
- 1.11 Popis realizace Pečovatelské služby

## **Čl. I**

### **Poslání pečovatelské služby**

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci v takové míře, aby uživatelé mohli setrvávat ve svém přirozeném domácím prostředí, se zachováním vazeb na svou rodinu, přátele a okolí.

V rámci pečovatelské služby nejsou poskytovány zdravotnické služby (dávkování, podávání léků, převazy, ošetření ran, měření tlaku, apod.). Pracovníci nemají oprávnění k ošetrovatelským a zdravotním úkonům.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby. Může zajistit pomoc při zprostředkování těchto služeb podle situace uživatele.

## **Čl. II**

### **Cílová skupina**

Pečovatelská služba se poskytuje osobám s tělesným postižením, osobám se zdravotním postižením, osobám s chronickým onemocněním, osobám s mentálním postižením, osobám se zrakovým postižením, osobám s chronickým duševním onemocněním, rodinám s dětmi a seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

## **Čl. III**

### **Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v domácnosti uživatele, v Kamenickém Šenově a okolních obcích.

Pečovatelská služba poskytuje své služby denně v době od 6:30 hod. do 19:00 hod.

Úkon dovoz oběda probíhá denně v době od 11:00 do 12:30 hod.

## **Čl. IV**

### **Kapacita pečovatelské služby**

**Okamžitá kapacita 4 uživatelé v pracovní dny, o víkendech a svátcích 2 uživatelé.** Při současných personálních a technických podmínkách lze provádět úkon:

dovážku obědů: 20 osob/ pracovní den  
10 osob/víkend + svátky  
praní prádla: 10 kg/denně

#### Pracovní dny:

ranní hygienu u uživatelů v „DPS“: 5 osob/ pracovní den/ od 6:30 – 9:00 hod.  
ranní hygienu u uživatelů v terénu: 2 osoby /pracovní den/ od 6:30 – 9:00 hod.

#### Víkendy a svátky:

ranní hygienu u uživatelů v „DPS“: 3 osoby /denně/ od 6:30 – 9:00 hod.  
ranní hygienu u uživatelů v terénu: 2 osoby / víkendy a svátky / 6:30 – 9:00 hod.

## Čl. V Cíle pečovatelské služby

Poskytovat služby uživateli co nejdéle v jeho přirozeném domácím prostředí.

Poskytování přiměřené podpory uživatele vedoucí k jeho samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti.

Poskytovat kvalitní, odborné a bezpečné služby.

Uplatňovat individuální přístup ke každému uživateli.

## Čl. VI Zásady

Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat základní zásady poskytování pečovatelské služby.

- **respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů**

- jednat bez předsudků, na partnerské úrovni
- zachovávat mlčenlivost o důvěrných sdělení uživatelů
- poskytnuté informace využívat pouze v souvislosti s poskytováním služby

- **individuálně přistupovat ke každému uživateli**

- podporovat uživatele ve vyjádření svých přání, potřeb a osobních cílů
- nerozhodovat o uživateli bez jeho vědomí

- **aktivně působit na uživatele a podporovat jeho samostatnost**

- přiměřená podpora vedoucí k zachování soběstačnosti a odpovědnosti za svou osobu
- zachování a zvyšování dovedností a schopností uživatelů v oblasti sebeobsluhy, péče o

domácnost

- podpora uživatele ve využívání běžných zdrojů a služeb

- **motivovat uživatele k činnostem, které nevedou k prohlubování nepříznivé sociální situace nebo závislosti na službě**

- pracovníci služby posilují schopnosti uživatelů v oblasti rozhodování, volby řešení různých situací, výběru činnosti

- **posilovat začleňování uživatelů do společnosti**

- pracovníci hledají a využívají možnosti, jak zapojit uživatele do procesu řešení jejich problémů, podporují uživatele ve spolurozhodování o průběhu služby
- informují a podporují uživatele v účasti na společenských akcích

- **dodržovat kvality poskytovaných služeb**

- pracovníci dbají na udržení a zvyšování kvality poskytovaných služeb prostřednictvím zvyšování své kvalifikace a odborné způsobilosti
- při poskytování služby postupují podle stanovených postupů, naplňují standardy, pracují bezpečně, kvalitně a v souladu se zákony
- při výkonu své profese dávají přednost profesní zodpovědnosti před svými soukromými zájmy

- **dodržovat lidská práva a základní svobodu člověka**

- pracovníci důsledně dbají na dodržování lidských práv
- respektují soukromí uživatelů
- respektují jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho původ, příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní postižení či ekonomickou situaci

## Čl. VII

### Odmítnout uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba může odmítnout uzavřít smlouvu pouze z těchto důvodů:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob (cílové skupiny v registru poskytovatelů sociálních služeb)
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí pečovatelské služby, o kterou osoba žádá
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

## Čl. VIII

### Jaké úkony pečovatelská služba poskytuje

#### 1) Pomoc a podpora při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

#### 2) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

#### 3) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- dovoz nebo donáška jídla
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podání jídla a pití

#### 4) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- běžný úklid a údržba domácnosti
- údržba domácích spotřebičů
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti
- donáška vody
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných těles
- běžné nákupy a pochůzky
- velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

#### 5) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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

## Čl. IX

### Vytváření podmínek pro uplatňování vlastní vůle uživatelů při řešení své nepříznivé sociální situace

- **jednání se zájemcem o službu** - se zájemcem je jednáno vždy osobně, v případě jeho přání i za přítomnosti další osoby. Se zájemcem se vede prvotní sociální šetření a je vytvořena předběžná smlouva ke schválení uživatelem. Rozsah služeb je na základě jeho potřeb. Při podpisu smlouvy je uživatel seznámen s právy a povinnostmi a s vnitřními pravidly služby.
- **individuální plánování** - vyjadřuje osobní cíle a přání uživatele, je přizpůsoben jeho potřebám
- **stížnosti, připomínky a podněty** - každý uživatel má možnost podat kdykoliv stížnost, podnět či přání do informačních schránek umístěných v „DPS“, kdykoliv oslovit všechny pracovníky pečovatelské služby, sdělit své připomínky a stížnosti jak písemně (na adresu Pečovatelská služba, nám. T.G.Masaryka 1009, 471 14 Kamenický Šenov) nebo telefonicky (487 712 050)
- **ukončení smlouvy o poskytování služby** - uživatel může smlouvu ukončit bez udání důvodu a to kdykoliv
  - Smlouva je ukončena při úmrtí uživatele.
  - Neuhrazení finančního plnění spojeného s poskytováním služby ani v náhradní lhůtě.
  - Nevyužívá-li uživatel více jak 2 měsíce po sobě jdoucí úkony pečovatelské služby dle smlouvy. Výjimku tvoří doba pobytu ve zdravotnickém zařízení nebo jiný vážný důvod. Poskytovatel smlouvu v tomto případě ukončí nejdříve 1. pracovní den po uplynutí lhůty, a to písemně.
  - V případě, že nejsou odstraněny překážky bránící výkonu sjednané služby.
  - Uživatel není v cílové skupině služby.
  - V případě opakovaného hrubého porušování občanského soužití ze strany uživatele, a to zejména
    - Vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita, vyhrožování
    - Psychické týrání personálu poskytovatele
    - Opilství či stav podobný opilství
    - Fyzické napadení personálu
    - Jestliže se uživatel chová k personálu služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí

## Čl. X

### Oblasti možného porušování práv a ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby

- **Jednání s uživatelem:**  
Pracovníci jednají s uživatelem na partnerské úrovni. Při komunikaci nejsou používány infantilní výrazy (papat, bumbat apod.), zdobnělny, hrubé, vulgární nebo slangové výrazy, cizí slova, kterým uživatel nerozumí. S uživatelem komunikujeme pravdivě, dbáme na shodu verbálního a neverbálního projevu. Tempo a hlasitost řeči přizpůsobujeme možnostem a schopnostem uživatele. Ověřujeme si, že nám uživatel rozumí.
- **Oslovování uživatele:**  
Běžnou zvyklostí je vzájemné oslovování příjmením a vykáním. Pokud dojde k vzájemné dohodě mezi zaměstnancem a uživatelem, lze oslovovat uživatele dle jeho přání.

- **Osobní hygiena u uživatele:**  
Při poskytování služby je důsledně dodržováno právo uživatele na zachování soukromí při zajištění osobní hygieny, včetně toalety a použití WC (uživatel je na toaletě sám, pokud to není možné tak pouze s pracovníkem v sociálních službách, který zabezpečuje použití hygienického zařízení).
- **Komunikace pracovníků o uživateli:**  
Potřebné informace o uživatelích si pracovníci předávají tak, aby se nedostaly k nepovolaným osobám a nebyly nevhodně sdělovány:
  - aby nedošlo ke zesměšnění či porušení důstojnosti uživatele
  - aby informace nevyslechli cizí osoby
  - aby informace nesdělovali před ostatními uživateli
- **Komunikace o uživatelích na veřejnosti:**  
Všichni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí, důsledně dbají na ochranu osobních údajů, práva rovnosti, na zachování důstojnosti apod. Na veřejnosti i ve svém soukromém životě se vyvarují zveřejňování citlivých informací o uživatelích, případně používání nevhodných výrazových prostředků.
- **Doprovody u uživatelů:**  
V případě doprovodu uživatele jednáme dle zpracovaných pravidel, aby nedošlo k porušení soukromí (u lékaře, pošta, výběr z bankomatu). Zajistíme uživateli potřebné soukromí, dodržujeme mlčenlivost o soukromých věcech uživatele.
- **Prezentace služby na veřejnosti:**  
V tomto případě by mohlo dojít k porušení ochrany osobních údajů, lidské důstojnosti či stigmatizace uživatelů v důsledku poskytování pečovatelské služby. V rámci služby i na veřejnosti jsou zveřejňovány pouze takové záznamy a obrazové materiály, které nezachycují uživatele v nedůstojné roli, v zesměšňující pozici nebo situaci, která by mohla vést ke snížení jeho důstojnosti.  
Služba se pravidelně prezentuje v místním tisku, při Dni otevřených dveří, je otevřená spolupráci s nejrůznějšími zájmovými organizacemi, s jejichž pomocí chce zkvalitňovat své služby, zejména při realizaci volnočasových aktivit pro své uživatele.
- **Možnost vlastního rozhodování:**  
Pracovníci služby respektují rozhodnutí uživatele, který se podílí na utváření služby a spolurozhoduje o ní.
- **Spolupráce s rodinou:**  
Pracovníci služby komunikují s rodinami uživatelů, zprostředkovávají kontakty s odborníky informují rodinné příslušníky o dalších možnostech pomoci osobám se zdravotním postižením, o možnostech kompenzačních pomůcek, nároku na dávky SSP.
- **Porušování práv uživatele jiným uživatelem:**  
Pracovníci se snaží předcházet těmto konfliktům. Vzniklé konfliktní situace řeší spolu s uživatelem dohodou, případně domluvou.

## **Čl. XI**

### **Práva a povinnosti smluvních stran**

#### **• Práva a povinnosti uživatele**

- Uživatel čerpá služby dle smluvních ujednání.
- Uživatel se zavazuje osobně podílet na tvorbě a hodnocení průběhu služby.
- Uživatel si stanovuje cíl průběhu služby.
- Nevyužívá-li uživatel některé nasmlouvané úkony uvedené ve Smlouvě déle jak 2 měsíce, tak je sestaven dodatek a tyto úkony jsou změněny/nahrazeny.
- Uživatel zajistí prostředky a pomůcky pro výkon služby, ty obnovuje a udržuje v čistotě a adekvátním stavu - jedná se především o pomůcky pro úklid domácnosti a osobní hygienu.
- Uživatel je povinen vytvořit podmínky pro bezpečné poskytování služby (zajistit kompenzační pomůcky pro manipulaci - polohovací postele, zvedací zařízení, zajištění prostoru pro vhodnou manipulaci s uživatelem), zajištění domácích zvířat, omezení kouření v průběhu péče, odstranit závady, které ohrožují bezpečnost pracovníků.
- Uživatel se musí chovat způsobem neohrožující práva pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování.
- Uživatel je povinen neohrožovat zdraví pracovníků služby, oznámit infekční či parazitární onemocnění, které by se mohlo vyskytovat v místě výkonu služby.
- Uživatel ve vlastním zájmu sděluje návrat z hospitalizace, aby po předchozí domluvě mohl být stanoven termín zahájení služby. Pokud tak uživatel neučiní, poskytovatel nemusí být schopen zajistit péči tzv. „ze dne na den“. Je vždy nutné přehodnocení míry potřeby a nastavit nové cíle dle potřeb uživatele aktuálním sociálním šetřením.
- Uživatel má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.
- Uživatel má právo na přiměřené riziko.
- Uživatel má právo na podání srozumitelných informací.
- Uživatel může určit kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace o poskytování služby.
- Uživatel má právo si stěžovat.
- Uživatel má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodu.

#### **• Práva a povinnosti poskytovatele**

- Sepsání smlouvy vyjednává a sepisuje sociální pracovník či pověřená osoba.
- Poskytovatel předává uživateli aktuální kontakty na službu. Při důležitých změnách je vypracován dodatek smlouvy.
- Poskytovatel je povinen provádět službu v nasmlouvané četnosti a čase uvedené v individuálním plánu péče, s ohledem na jeho přání a potřeby.
- Poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality sociálních služeb a zachovávat mlčenlivost.
- Poskytovatel je povinen přehodnocovat nastavenou péči, sledovat osobní cíle a mapovat/aktualizovat potřeby uživatele, a to za respektování práv, zájmů a přání uživatele, toto vše je obsaženo v individuálním plánu péče.
- Ve výjimečných případech (personální kapacita, epidemická situace, havárie vozidla služby, kalamitní situace), může být čas a četnost nasmlouvaných úkonů, po domluvě s uživatelem a domluvení dalšího postupu, změněn.
- Pracovník dodržuje zásadu jednotného přístupu k uživateli, který vychází z dokumentace uživatele (IPP).

- Poskytovatel má právo na dodržování zákonných norem na střídání personálu a negarantuje z důvodu zajištění průběhu služby pouze jednoho pracovníka. Konkrétního pracovníka, který péči vykonává určuje dle aktuálních personálních možností, vedoucí služby.
- Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí služby v případě, že výkon není bezpečný (např. nedodržení hygienických a bezpečnostních zásad, nezajištění domácích zvířat, agresivity uživatele či nevytvoření podmínek pro bezpečnou manipulaci s uživatelem a poškození pracovníka).
- Poskytovatel má právo na odmítnout uzavření smlouvy nemá-li dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby nebo zájemce tyto služby nepotřebuje (není zjištěna potřeba) a není zjištěna nepříznivá situace či snížená soběstačnost.
- Poskytovatel má právo na vypovězení smlouvy, jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a vnitřních pravidel. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby, nebo ohrožení bezpečnosti a zdraví pracovníků, nebo pokud uživatel opakovaně porušuje práva pracovníků a nezachovává pravidla slušného chování (např. opakované obtěžování personálu slovní či fyzické, které nepřestává i přes upozornění).
- Poskytovatel má právo smlouvu ukončit, pokud uživatel smlouvu nevyužívá více jak 2 měsíce po sobě jdoucí. Toto neplatí při dlouhodobé hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení. Poté následuje přehodnocení poskytovaných služeb a rozsah péče.
- Poskytovatel má právo spolupracovat s kontaktní osobou i v případě, že nejsou uhrazeny vzájemné pohledávky s uživatelem.
- Poskytovatel nehospodáří s finančními prostředky uživatele.
- Úkony sociální služby jsou poskytovány vždy za přítomnosti uživatele.
- Zaměstnanci pečovatelské služby prezentují pečovatelskou službu pozitivně, jako velmi potřebnou. Předcházejí vzniku různých předsudků a negativního hodnocení od ostatních osob. Nehodnotí postoje a přístupy rodinných příslušníků uživatele.

## **XII Závěr**

V Kamenickém Šenově dne 20.10.2023

---

Tomáš Tschakert  
*místostarosta města*

---

Sviták Adam, DiS.  
*vedoucí pečovatelské služby*