Vnitřní pravidla pečovatelské služby Jubilata pro osoby potřebující péči

Účinné od 1. 11. 2026. Nahrazují předchozí pravidla.

Kdo jsme a komu pomáháme

Poskytujeme pečovatelskou službu osobám v nepříznivé sociální situaci, které potřebují pomoc, kterou si samy (ani s pomocí rodiny/běžných služeb) nezajistí.
Nepřebíráme běžně dostupné služby; podporujeme soběstačnost a využívání okolních zdrojů.
Neposkytujeme zdravotní ani ošetřovatelskou péči (zajišťují agentury domácí péče/hospic).

Provoz a kontakty

DOBŘANY- Sokolovská 1004
Koordinátor: ÚT – PÁ, 7.00 - 15.30, tel.: 733 141 900
Sociální pracovník: PO 7.00 – 11.00, tel.: 734 392 533
MERKLÍN - Kostelní 9
Koordinátor: PO 7.00 - 15.30, tel.: 733 141 900
Sociální pracovník: ST 7.00 – 11.00, tel.: 734 392 533
NÝŘANY - Benešova třída 292
Koordinátor: ÚT – PÁ, 7.00 - 15.30, tel.: 730 162 185
Sociální pracovník: PO 7.00 - 11.00, tel.: 703 817 060
TLUČNÁ - Hlavní 152
Koordinátor: PO 7.00 - 15.30, tel.: 730 162 185
Sociální pracovník: ÚT 7.00 - 11.00, tel.: 731 668 187

Vedoucí kvality služeb pro seniory: 739 244 714
Manažerka úseku služeb pro seniory: 736 527 156

Na koho se můžete obrátit

Koordinátor služby – když potřebujete řešit, KDY a JAK bude péče zajištěna.
Na koordinátora se obracejte zejména při:

- změně nebo zrušení domluvené návštěvy,
- změně času péče,
- řešení organizace a průběhu návštěv pracovníků,
- aktuální změně nebo požadavku týkajícím se poskytované péče.

Sociální pracovník – když potřebujete řešit, CO od služby potřebujete.
Na sociálního pracovníka se obracejte zejména při:

- sjednání nové služby nebo nové činnosti,
- dlouhodobé změně rozsahu nebo způsobu poskytované péče,
- řešení svých potřeb, přání a osobních cílů,
- potřebě sociálního poradenství nebo pomoci při řešení své sociální situace,
- řešení smlouvy, individuálního plánování nebo ukončení služby.

Pokud si nejste jistí, na koho se obrátit, můžete svůj požadavek sdělit kterémukoli z těchto pracovníků. Pracovníci si potřebné informace předají.

Poskytování péče:

Dobřany: denně 7:00–19:00 (včetně víkendů/svátků)
Merklín: pracovní dny 7:00–19:00
Nýřany: denně 7:00–19:00 (včetně víkendů/svátků)
Tlučná: denně 7:00–19:00 (včetně víkendů/svátků)

Práva klienta
Klient má právo:

- na respektování své důstojnosti, soukromí, osobní integrity a vlastní vůle,
- na srozumitelné informace o poskytované službě, jejím rozsahu, způsobu poskytování, úhradách a podmínkách,
- podílet se na plánování, průběhu a hodnocení poskytované služby a vyjadřovat své potřeby, přání a osobní cíle,
- požádat o změnu rozsahu, frekvence nebo způsobu poskytování služby,
- odmítnout nabízenou pomoc nebo provedení konkrétního úkonu,
- nahlížet do dokumentace vedené o své osobě v souladu s pravidly poskytovatele,
- na ochranu svých osobních údajů a odvolat souhlas s jejich zpracováním v případech, kdy je zpracování založeno na souhlasu,
- podávat stížnosti, podněty a připomínky k poskytování služby, aniž by tím byl znevýhodněn,

- přizvat si k jednání o poskytování služby osobu, které důvěřuje, pokud tomu nebrání povaha jednání nebo práva jiné osoby,
- vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby za podmínek stanovených ve Smlouvě,
- předat službě klíče od své domácnosti za předem sjednaných podmínek. Pracovník je pak použije pouze způsobem a za účelem, který byl s klientem sjednán.

Jak probíhá péče

- Rozsah a frekvence poskytované péče jsou sjednány ve Smlouvě o poskytování sociální služby, způsob poskytování pomoci a podpory vychází z individuálních potřeb, schopností a osobních cílů klienta a je zachycen v Individuálním plánu (IP).
- Čas návštěvy je sjednáván s klientem předem. Vzhledem k charakteru terénní služby může dojít k přiměřenému časovému posunu, zejména z důvodu neočekávané situace u předchozího klienta, dopravní situace nebo jiné provozní okolnosti.
- Klient se seznamuje se změnami smluvních podmínek a sjednané změny stvrzuje podpisem dodatku ke Smlouvě o poskytování sociální služby.
- IP s klientem vytváří a průběžně hodnotí klíčový pracovník. Podle potřeby je IP aktualizován.
- Pokud klient požaduje změnu v poskytování péče, požadavek posuzuje sociální pracovník s ohledem na individuální potřeby a nepříznivou sociální situaci klienta a koordinátor s ohledem na provozní a kapacitní možnosti služby. Sjednaná změna je zaznamenána do příslušné dokumentace.
- Čas poskytování úkonu se počítá od vstupu pracovníka do domácnosti klienta (resp. od prvních vchodových dveří objektu) do jeho odchodu ze stejného místa.
- Pracovník klienta podle potřeby průběžně informuje o tom, jaký úkon provádí, a jak bude při jeho provedení postupovat.
- Koordinátor může být přítomen při poskytování péče za účelem sledování a hodnocení její kvality. O plánované přítomnosti koordinátora je klient předem informován a je mu vysvětlen její účel. Přítomnost koordinátora je podmíněna souhlasem klienta.
- Komunikace s klientem je přizpůsobena jeho individuálním schopnostem a potřebám. Pokud běžná slovní komunikace není dostačující, pracovníci využívají podle možností klienta vhodné způsoby alternativní nebo augmentativní komunikace, např. gesta, obrázky, fotografie, komunikační karty nebo jiné komunikační pomůcky. Způsob komunikace je podle potřeby zaznamenán v Individuálním plánu.
- Pracovník eviduje poskytnutý úkon v systému/aplikaci a klient je o úkonech vždy na konci měsíce informován prostřednictvím přehledu, který je zároveň podkladem pro měsíční vyúčtování.
- Pracovníci jsou označeni identifikačními visačkami; totožnost lze ověřit u koordinátora nebo sociálního pracovníka.

- Pracovníci při poskytování péče používají podle potřeby ochranné pomůcky, např. jednorázové rukavice.
- Klíče lze převzít po dohodě s klientem proti podpisu předávacího protokolu.

Povinnosti

Poskytovatel:

- Zachovává mlčenlivost o údajích týkajících se klienta, o kterých se pracovníci dozvědí v souvislosti s poskytováním služby. Údaje jiným subjektům sděluje pouze s písemným souhlasem klienta nebo v případech stanovených právními předpisy.
- Poskytuje službu v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito pravidly a platnými právními předpisy.
- Respektuje práva, důstojnost, soukromí a individuální potřeby klienta.
- Zajišťuje, aby službu poskytovali pracovníci s odpovídající odbornou způsobilostí a byli seznámeni s pravidly bezpečného poskytování služby.
- Poskytuje klientovi srozumitelné informace o způsobu a podmínkách poskytování služby a včas jej informuje o podstatných změnách, které se poskytování služby týkají.
- Při poskytování služby postupuje s ohledem na bezpečí klienta i pracovníků a vyhodnocuje rizika související s poskytováním sjednané péče.
- Zachovává mlčenlivost o údajích týkajících se klienta, o kterých se pracovníci dozvědí v souvislosti s poskytováním služby. Údaje jiným subjektům sděluje pouze se souhlasem klienta nebo v případech stanovených právními předpisy.

Klient v rámci spolupráce se službou:

- Dodržuje tato pravidla.
- Poskytuje nezbytné informace potřebné pro sjednání a bezpečné poskytování služby a vyhodnocení rizik a informuje službu o změnách, které mohou mít vliv na bezpečné poskytování sjednané péče.
- Informuje službu o infekčním nebo parazitárním onemocnění či výskytu parazitů v domácnosti, pokud o něm ví.
- Zajišťuje potřebné pomůcky pro bezpečné provedení sjednaného úkonu (např. vhodná madla, protiskluzovou podložku nebo pomůcky pro bezpečnou manipulaci), pokud jsou s ohledem na jeho individuální potřeby nezbytné; potřeba těchto pomůcek je s klientem předem projednána. Pokud bez potřebné pomůcky nelze úkon bezpečně provést, pracovník jej neprovede.
- Zajišťuje bezpečný a provozuschopný stav zařízení a spotřebičů, které pracovníci při poskytování služby používají nebo obsluhují (např. topná zařízení, elektrické spotřebiče nebo jiné technické vybavení domácnosti), včetně kontrol, údržby, čištění nebo revizí, pokud jsou vyžadovány právními předpisy nebo pokyny výrobce; zjištěné závady nechá odstranit. Pracovník není povinen použít zařízení nebo spotřebič, jehož použití by mohlo ohrozit klienta nebo pracovníka.

- Pokud jsou při poskytování péče přítomny další osoby, nesmí jejich přítomnost bránit bezpečnému a důstojnému poskytování sjednané péče.
- Umožní bezpečný přístup k místu poskytování péče; je-li to vzhledem ke způsobu manipulace nezbytné, také odpovídající přístup k lůžku.
- Spolupracuje při odstranění zjištěných hygienických a bezpečnostních rizik.
- Oznámí službě, pokud jsou prostory, ve kterých je služba poskytována, snímány kamerovým systémem, a dohodne se službou podmínky jeho používání.

Zrušení/odmítnutí a omezení péče

Zrušení sjednaného úkonu

- Požadované zrušení úkonu klient oznámí nejpozději 24 hodin předem koordinátorovi služby, případně pracovníkovi, který péči poskytuje.
- Pokud klient sjednaný úkon v této lhůtě nezruší a úkon se z důvodu na straně klienta neuskuteční, započítává se 10 minut jako čas spojený se zajištěním sjednaného úkonu. Toto se neuplatní v případě náhlé hospitalizace, náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo jiné závažné nepředvídatelné události. Odhlašování předem objednaného oběda se řídí samostatnými pravidly pro odhlašování stravy.

Odmítnutí nebo přerušení konkrétního úkonu pracovníkem

- Pokud klient v dohodnutém čase pracovníkovi neotevře a není možné jej kontaktovat, pracovník postupuje podle předem sjednaného postupu s klientem. V případě důvodné obavy o jeho zdraví nebo život kontaktuje sjednanou osobu, případně přivolá odpovídající pomoc.
- Pracovník může odmítnout nebo přerušit provedení úkonu, pokud úkon není se službou sjednán, klient požaduje jeho provedení způsobem, který není bezpečný (např. manipulovat bez nezbytné pomůcky, stoupat na nevhodnou židli při úklidu apod.), nebo pokud jej v dané situaci nelze bezpečně provést, zejména při nebezpečném technickém stavu spotřebičů nebo zařízení, nezajištěném zvířeti ohrožujícím pracovníka, agresivním nebo jiném chování ohrožujícím bezpečnost pracovníka či klienta nebo při jiném závažném bezpečnostním riziku.
- Pracovník přerušuje poskytování úkonu v případě ohrožení zdraví nebo života klienta, případně v havarijní či jiné mimořádné situaci a podle situace reaguje např. přivoláním odpovídající pomoci.
- Pokud pracovník zjistí podmínky, které neumožňují bezpečné nebo hygienické provedení konkrétního úkonu (např. výskyt parazitů, nevhodné nebo silně znečištěné individuální pomůcky, nebezpečné prostředí nebo chybějící nezbytná pomůcka pro bezpečnou manipulaci), informuje klienta a koordinátora služby.
- S klientem je dohodnut další postup a způsob odstranění nebo omezení rizika. Pokud konkrétní úkon nelze bezpečně provést, může být jeho provedení přiměřeně upraveno nebo odloženo. U nezbytné péče služba hledá bezpečný způsob jejího zajištění.

Omezení péče při mimořádném výpadku personálu

- Pokud není možné dočasně zajistit všechny sjednané úkony, přednostně jsou zajišťovány nezbytné úkony péče o vlastní osobu, osobní hygieny a zajištění stravy, a to s ohledem na individuální situaci a potřeby klientů. Koordinátor klienta o omezení informuje a podle možností navrhne náhradní termín nebo jiné řešení.

Postup při porušování Vnitřních pravidel služby:

- Pokud klient poruší Vnitřní pravidla služby, pracovníci s ním situaci projednají, snaží se zjistit její příčinu a společně hledají vhodné řešení.
- Při řešení se přihlíží k závažnosti a okolnostem situace, jejímu opakování a k individuálním schopnostem a potřebám klienta. Zohledňuje se také, zda jednání klienta ohrožuje bezpečí, práva nebo důstojnost dalších osob či pracovníků služby nebo narušuje řádné poskytování služby. To se týká také fyzického či sexuálního jednání a nevhodné slovní nebo jiné komunikace.
- Pokud klient porušuje pravidla opakovaně nebo závažným způsobem a situaci se ani přes přijatá opatření nedaří řešit, může poskytovatel postupovat podle podmínek pro ukončení smlouvy uvedených ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Stížnosti

Stížnost je vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení a jeho důvodech je stěžovatel informován.

Kdo může podat: klient nebo bývalý klient; opatrovník nebo podpůrce; osoba blízká, pokud klient nebo bývalý klient nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel; osoba zmocněná klientem nebo bývalým klientem; člen domácnosti oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku; zaměstnanec poskytovatele.

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je jejím předmětem. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které se stížnost týká, na újmu.

Jak: ústně, písemně (i anonymně), na žádost sepíše pracovník.

Kde podat: u jakéhokoli pracovníka; řeší přímý nadřízený pracovníka, proti němuž stížnost směřuje.

Doručení odpovědi: stěžovatel je písemně informován o způsobu vyřízení stížnosti. U anonymního podání je výsledek zveřejněn na nástěnce služby.

Způsob řešení: Odpověď na stížnost obsahuje informaci o možnosti dalšího postupu v případě nesouhlasu s jejím vyřízením.

Kontakty služeb pro podání stížnosti:
Obecně na: jubilata@diakoniezapad.cz
Jednotlivě na:
PS Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany – jubilata.dobrany@diakoniezapad.cz
Sokolovská 1004, 334 41, tel. 733 141 900,

PS Jubilata pro osoby potřebující péči Merklín – jubilata.merklin@diakoniezapad.cz
Kostelní 9, 334 52, tel. 733 141 900

PS Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany – jubilata.nyrany@diakoniezapad.cz
Benešova tř. 292, 330 23, tel. 730 162 185

PS Jubilata pro osoby potřebující péči Tlučná – Jubilatat.tlucna@diakoniezapad.cz
Hlavní 152, 330 26, tel. 730 162 185

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč o prověření žádá.
MPSV – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

Další možnosti pro podání podnětu:

- Vedoucí služeb pro seniory – 739 244 714
- Vedoucí oddělení kvality služeb – 773 683 197
- KÚ Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí – P. O. Box 313, Škroupova 18, Plzeň, posta@plzensky-kraj.cz

Základní činnosti a úkony poskytované pečovatelskou službou Jubilata

Pečovatelská služba poskytuje níže uvedené základní činnosti a úkony podle individuálních potřeb klienta, v souladu s posláním služby, smlouvou o poskytování sociální služby a jejími personálními a provozními možnostmi, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Konkrétní rozsah pomoci vychází z toho, co klient zvládne sám a při kterých činnostech již potřebuje pomoc nebo podporu jiné osoby. Pracovník klienta podporuje v zachování

jeho schopností a nepřebírá automaticky činnosti, které klient dokáže bezpečně zvládnout sám.

Základní sociální poradenství: poskytujeme informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situace, orientaci v dostupných sociálních a návazných službách a sociálních dávkách, informace o právech a povinnostech a základní podporu pečujícím osobám včetně činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. V případě potřeby pomůžeme s vyhledáním nebo zprostředkováním vhodné návazné služby.

A) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – např. úprava jídla ke konzumaci, nakrájení, otevření obalu, podání jídla a pití nebo přímá dopomoc při jídle.
- Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy – např. otevření obalu, příprava a podání nutričního nápoje nebo jiného výživového přípravku určeného k užití ústy a pomoc klientovi s jeho užitím.
- Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky – pomoc je poskytována v rozsahu, kterou klient vzhledem ke svým schopnostem potřebuje.
- Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny – např. pomoc s nasazením a sejmutím ortézy, bandáže, dlahy nebo kompresivní pomůcky, pokud její použití nevyžaduje zdravotnický výkon.
- Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti – např. pomoc při použití chodítka, invalidního vozíku nebo jiné kompenzační pomůcky.
- Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem – např. orientační změření tělesné teploty, krevního tlaku nebo pulzu. Nejedná se o poskytování zdravotní péče.
- Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – např. doprovod a podpora při bezpečném pohybu klienta po domácnosti.
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy – pomoc je poskytována s ohledem na schopnosti klienta a bezpečnost klienta i pracovníka; podle potřeby se využívají vhodné kompenzační nebo manipulační pomůcky.

B) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže – např. pomoc při mytí, sprchování nebo koupání, osušení, intimní hygieně, čištění zubů a péči o neporušenou pokožku. Klient používá vlastní hygienické potřeby.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – např. mytí, sušení a česání vlasů, zkrácení a zapilování nehtů. V rámci holení pracovníci neprovádějí holení intimních partií ani holení břitvou. Pracovníci neprovádějí odbornou pedikúru ani jiné odborné kosmetické

úkony. Pokud stav nehtů nebo zdravotní stav klienta vyžaduje odborné ošetření, doporučí pracovník využití odborné služby.

- Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru – např. očištění a překrytí drobné oděrky nebo drobného povrchového poranění. Úkon nezahrnuje ošetřování chronických ran, proleženin, bércových vředů, operačních ran nebo jiných stavů vyžadujících zdravotní péči.
- Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou – např. pomoc při použití WC nebo toaletního křesla, výměně inkontinenčních pomůcek, očistě po vykonání potřeby a vyprázdnění a očištění toaletního křesla.
- Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře – pracovník může vypustit nebo vyměnit sběrný sáček; neprovádí zavedení ani výměnu močové cévky.
- Středisko osobní hygieny (SOH) – možnost provedení osobní hygieny ve středisku v Dobřanech nebo Merklíně, pokud klient nemá ve své domácnosti vhodné podmínky pro její provedení.

C) Poskytnutí stravy nebo pomoc se zajištěním stravy

Služba přednostně pomáhá klientovi zajistit stravu prostřednictvím dostupného komerčního dodavatele, např. vyhledáním vhodného dodavatele a pomocí s objednáním obědů.

- Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – strava je zajišťována prostřednictvím externího dodavatele. V případě plánovaného přerušení jeho provozu služba podle možností zajistí náhradního dodavatele a klienta o změně včas informuje.
- Dovoz nebo donáška jídla – zajišťuje se v případě, kdy pro klienta není dostupná nebo využitelná komerční služba. Oběd je nutné odhlásit nejpozději 1 pracovní den předem do 12:00.
- Pomoc při přípravě jídla a pití – klient se na přípravě podle svých schopností podílí a pracovník mu pomáhá s činnostmi, které sám nezvládne, např. krájením, manipulací s horkým jídlem nebo přípravou nápoje.
- Příprava a podání jídla a pití – pracovník připraví ze surovin klienta jednoduché jídlo nebo nápoj, např. snídani, studené jídlo, jednoduchý teplý pokrm, ohřeje hotové jídlo, naporcuje a naservíruje jej a podle potřeby podá klientovi.

D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Běžný úklid a údržba domácnosti – provádí se v prostorách domácnosti, které klient běžně užívá. Zahrnuje např. mytí nádobí, otření pracovních ploch, vysávání, zametání a vytírání podlah, utírání prachu na dostupných místech, běžné čištění kuchyně, koupelny a WC, vynesení odpadu nebo převlečení lůžkovin. Klient zajišťuje potřebné úklidové a čisticí prostředky. Běžný úklid nezahrnuje generální úklid ani úklid dlouhodobě zanedbané domácnosti. Pracovník neprovádí činnosti, při kterých by hrozilo nepřiměřené riziko pádu nebo úrazu.

- Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – např. sezonního úklidu, mytí oken nebo úklidu po malování. Služba přednostně pomáhá klientovi zprostředkovat komerční úklidovou službu. Způsob a rozsah se s klientem sjednává předem.
- Donáška vody – poskytována pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Donesení balení vod dle požadavku klienta maximálně 1 balení denně anebo donáška vody ze studny klienta nezbytné pro vaření, opláchnutí nádobí a provedení základní hygieny.
- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – pracovník může donést připravené topivo (max 10 kg na kbelík), připravit je k použití, zatopit, přiložit do kamen a provést běžnou obsluhu a jednoduchou údržbu topného zařízení. Služba neprovádí odborné opravy, kominické práce ani jiné činnosti vyžadující odbornou způsobilost, ale může pomoci objednat kominíka, kamnáře. Služba nezajišťuje vymetání komínů, přívodních rour ke kamnům, skládání uhlí, štípání a řezání dřeva.
- Běžné nákupy a pochůzky – nákup potravin, drogerie a dalších běžných potřeb klienta nebo např. vyzvednutí léků, zásilky či vyřízení běžné pochůzky. Jako pochůzka se eviduje také samostatná cesta pracovníka ke klientovi za účelem vyzvednutí prádla k praní nebo jeho vrácení, pokud není spojena s jiným poskytovaným úkonem. Nákupy se provádějí ve stanovených dnech a běžným nákupem se rozumí nákup do celkové hmotnosti 10 kg**.** Pracovník přebírá od klienta přesný seznam a vyjasní si jednotlivé položky k nákupu. Následně převezme pracovník hotovost, po nákupu předá účtenku a vrácenou hotovost oproti podpisu. Pracovník nepřebírá platební kartu klienta ani PIN.
- Velký nákup – např. týdenní nákup, nákup ošacení nebo nezbytného vybavení domácnosti. Velkým nákupem rozumíme takový nákup, který pečovatelka musí odnést na několikrát nebo je jeho váha nad 10 kg. Pečovatelka při předání nákup před klientem zváží a váhu zapíše do formuláře Evidence úkonů u klienta. Termín a rozsah nákupu se sjednávají předem.
- Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – praní a žehlení může probíhat v domácnosti klienta nebo v prádelně služby. Při praní v domácnosti se používá pračka a prací prostředky klienta. Prádlo převzaté do prádelny služby se zváží a prádlo jednotlivých klientů se pere odděleně. Vyprané, usušené a podle sjednaného úkonu vyžehlené prádlo služba vrátí klientovi nejpozději do 7 kalendářních dnů od převzetí.
- Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejná pravidla jako pro praní ložního prádla. Drobné opravy zahrnují např. přišití knoflíku nebo jednoduché zašití prádla; potřebný materiál poskytuje klient.

E) 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 – doprovod se sjednává předem podle individuálních potřeb klienta a provozních možností služby. Doprovody do vzdálenějších míst jsou zajišťovány podle aktuálních kapacit služby. Při využití služebního vozidla se doprava řídí pravidly pro fakultativní činnost.

F) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – např. pomoc při komunikaci s úřady a dalšími institucemi, při vyplňování formulářů a žádostí, vyřizování korespondence, telefonické nebo elektronické komunikaci. Pracovník poskytuje podporu, nerozhoduje ani právně nejedná za klienta.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – např. pomoc s poštou, používáním telefonu a běžných technologií, orientací v jídelních lístcích, objednáváním služeb nebo termínů.
  Služba neposkytuje právní, finanční ani jiné odborné poradenství; v případě potřeby pomůže klientovi vyhledat vhodnou odbornou službu.

G) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí – např. přítomnost pracovníka a dohled při běžných činnostech, které klient vzhledem ke svému stavu nezvládá bezpečně bez přítomnosti jiné osoby. Součástí dohledu může být slovní připomenutí klientovi, že je čas užít léky. Klient si léky připravuje a užívá sám; pracovník léky nepřipravuje, nedávkuje ani nepodává. Rozsah a způsob dohledu se sjednává podle individuálních potřeb klienta.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní činnosti jsou doplňkové činnosti poskytované pouze klientům, kteří pravidelně využívají základní činnosti pečovatelské služby. Poskytují se na základě dohody s klientem, podle aktuálních personálních, provozních a kapacitních možností služby a nejsou poskytovány jako samostatná služba.

Doprava služebním vozidlem:

- Doprava služebním vozidlem je fakultativní činnost poskytovaná po předchozí dohodě s klientem s ohledem na provozní možnosti služby. Není poskytována samostatně, ani na ni nevzniká nárok.
- Úhrada se stanovuje podle skutečně ujetých kilometrů dle ceny za kilometr uvedené v aktuálním Rozpisu úhrad. Doprava je poskytována zpravidla do vzdálenosti 20 km (tam i zpět); delší trasu lze sjednat individuálně s ohledem na provozní možnosti služby.
- Na žádost klienta mu může být před uskutečněním dopravy sdělena předpokládaná výše úhrady vypočtená podle plánované délky trasy. Konečná výše úhrady se stanoví podle skutečně ujetých kilometrů evidovaných v elektronické knize jízd a může se od předpokládané částky mírně lišit.

- Kilometry se započítávají ze sídla služby, případně z místa ukončení služby u předchozího klienta, ke klientovi a do sjednaného cíle. Po ukončení přepravy zde účtování končí.
- Při společné přepravě více klientů se cena za společně ujeté kilometry rozdělí rovným dílem. Kilometry, které se týkají pouze jednoho klienta, hradí tento klient.
- Pokud pracovník klienta mimo vozidlo doprovází nebo na něj čeká, je tento čas vykazován jako základní činnost – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod). Doba řízení vozidla se jako doprovod nevykazuje.
- Náklady spojené s parkováním hradí klient.

Půjčovna kompenzačních pomůcek:

- Klient si může zapůjčit kompenzační pomůcku podle aktuální nabídky a Rozpisu úhrad této služby. Zapůjčení probíhá na základě Smlouvy o nájmu kompenzační pomůcky. Vhodnost pomůcky s ohledem na potřeby klienta doporučuje pověřený pracovník služby.
- Klient je povinen dodržovat Pravidla k užívání kompenzační pomůcky, se kterými je při jejím převzetí seznámen, a jejichž převzetí stvrzuje podpisem. Pomůcku chrání před poškozením, ztrátou nebo zničením a případnou závadu oznámí službě bez zbytečného odkladu.
- Klient odpovídá za škodu vzniklou nešetrným zacházením nebo ztrátou pomůcky. Po ukončení nájmu je povinen pomůcku vrátit ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.
- Zapůjčení pomůcky může být odmítnuto, pokud požadovaná pomůcka není aktuálně k dispozici, nebo není s ohledem na potřeby klienta vhodná.

Důležité informace stručně:

- Zrušení úkonu: min. 24 h předem.
- Stížnost: vyřízení do 30 dnů (v odůvodněných případech možnost prodloužení o dalších 30 dnů); při nesouhlasu možnost požádat MPSV o prověření do 60 dnů.
- Bezpečí: ověření informací u koordinátora služby.
- Ochrana osobních údajů: osobní údaje jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a v souladu s platnými právními předpisy.