
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Příloha č. 2: Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Bánov

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BÁNOV

platná od 1. 9. 2026

Pravidla jsou určena zájemcům, žadatelům a klientům Pečovatelské služby Bánov (dále jen PS Bánov), kterým pomáhají při orientaci ve službě. Pro klienty jsou závazná.

OBEČNÁ PRAVIDLA PRO ZAVEDENÍ, PRŮBĚH A UKONČENÍ PS BÁNOV

1. Místo a čas poskytování služby

Zázemí PS Bánov se nachází v Domě s chráněnými byty v Bánově, č. p. 721, 687 54 Bánov (dále jen DCHB). Provozní doba služby je **nepřetržitá**, tj. 24 hodin denně.

Službu poskytujeme **v domácnostech klientů žijících v obcích Bánov a Bystřice pod Lopeníkem**, a to podle individuálních potřeb klientů a provozních možností služby. Konkrétní místo a čas návštěvy pečovatelky jsou dohodnuty v individuálním plánu (dále jen IP).

2. Poslání

Posláním terénní Pečovatelské služby Bánov je individuálně zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Službou chceme působit na osoby aktivně, podporovat jejich samostatnost, motivovat je v činnostech, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Službu poskytujeme v zájmu osob a v náležité kvalitě.

3. Cíl

Cílem služby je zajištění podpory, pomoci a péče lidem, kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a jejich domácnost a nemohou si péči zajistit jinak.

4. Zavedení služby

Zájemce o službu může kontaktovat službu osobně, telefonicky nebo e-mailem, případně vyplní formulář **Žádost o poskytování sociální služby** – pečovatelské služby (dále jen „žádost“), který je k dispozici na webových stránkách Charity Uherský Brod (www.uhbrod.charita.cz) nebo v kanceláři PS Bánov.

V žádosti žadatel uvede osoby, které mohou být informovány o průběhu vyřizování žádosti nebo případně později o průběhu poskytované služby (dále jen „kontaktní osoby“).

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Po přijetí žádosti kontaktuje žadatele sociální pracovníce nebo vedoucí služby a domluví se s ním na dalším postupu. **Pokud není naplněna kapacita služby, proběhne sociální šetření v domácnosti žadatele**, kdy sociální pracovník ověří, že žadatel patří do cílové skupiny služby, a že jeho potřeby, očekávání i nepříznivou sociální situaci může služba řešit. Sociální šetření může proběhnout opakovaně a může se jej zúčastnit jeho osoba blízká (např. rodinný příslušník, nebo osoba, která doposud pečovala). Ze sociálního šetření je proveden zápis.

Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, je žádost zařazena do Evidence odmítnutých žadatelů z kapacitních důvodů a **při uvolnění kapacity bude žadatel osloven**.

Pokud žadatel nespadá do cílové skupiny a služba nedokáže řešit jeho potřeby, očekávání a nepříznivou sociální situaci, bude jeho žádost vyřazena. V tomto případě mu sociální pracovník doporučí jiný vhodný druh sociální služby.

Pokud není naplněna kapacita služby a služba dokáže řešit žadatelovu nepříznivou sociální situaci, může se žadatel s PS Bánov domluvit na **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelské služby** (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné klientovi zajišťovat úkony, jejichž rozsah a frekvence je smluvna v Prvotním individuálním plánu a následně v Individuálním plánu klienta.

5. Způsob poskytování služby

Základní úkony, které PS Bánov klientovi poskytuje, jsou vymezeny v **Ceníku pečovatelské služby** (dále jen „Ceníku“).

Pokud u některých úkonů nelze nasmlouvat pravidelnost (četnost), protože jsou prováděny dle aktuálních potřeb klienta, uvádí se ve formuláři IP, že jsou úkony prováděny „dle potřeby“.

Způsob poskytování služby vždy vychází z konkrétních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. **Klient je oprávněn požadovat po pracovnících jen ty úkony, které jsou uvedeny v jeho individuálním plánu.**

PS Bánov **neprovádí komerční** (veřejně dostupné služby), **ošetřovatelské, rehabilitační nebo zdravotnické úkony či sociálně terapeutické činnosti**. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je PS Bánov klientovi pomůže zprostředkovat nebo předat kontakt.

6. Zásady

Ochrana důstojnosti

- Vzájemná komunikace mezi klientem (popř. rodinným příslušníkem) a pracovníky je zdvořilá, s respektem k druhému.
- Před vstupem do domácnosti zaklepeme (nebo zazvoníme) a vyčkáme na vyzvání.
- S klientem se domlouváme na způsobu vzájemného oslovení.
- Chráníme intimitu klienta, neposkytujeme péči (např. hygienu) před třetí osobou.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Individuální přístup

- Při plánování a poskytování služby postupujeme dle individuálních potřeb, přání a možností klienta.

Podpora soběstačnosti

- Pracovníci podporují klienta v zachování a rozvoji jeho schopností, neprovádějí za něj činnosti, které zvládne sám a podporují klienta ve využívání veřejně dostupných služeb.

Bezpečí

- Pro klienty vytváříme pocit bezpečí tím, že s nimi komunikujeme srozumitelným způsobem, popisujeme, jak služba bude probíhat.
- Od klientů taktéž očekáváme, že v jejich domácnostech umožní pracovníkům bezpečný průběh služby.
- Pracovníci PS Bánov jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své práce. Informace sdělují pouze osobám, které jsou uvedeny v individuálním plánu klienta.

7. Prostředí a podmínky

Klient je povinen v domácnosti **zajistit podmínky pro bezpečný výkon služby** tak, aby nedocházelo k ohrožení zdraví pracovníků, a to zejména v rámci zajištění domácích zvířat po dobu výkonu služby a taktéž zajištění vhodného (polohovacího) lůžka u imobilních klientů.

Pokud se v domácnosti, kde má být poskytována péče, nachází **kamerový systém**, klient je povinen o této skutečnosti informovat vedoucí služby, která se s ním domluví na dalším postupu.

Klient je povinen **zajistit dostatečné množství prostředků a pomůcek** (úklidové prostředky, hygienické potřeby, nádobí apod.), které jsou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby. V případě potřeby je může nakoupit služba v rámci úkonu běžné nákupy a pochůzky.

Pokud má klient zájem o **předání klíčů** od jeho domácnosti pracovníkům PS Bánov, uděluje tento souhlas se zapůjčením klíčů, který je uveden v Protokolu o předání a převzetí klíče. Klíč je pak uschován v uzamykatelné skříňce v kanceláři PS Bánov. Klíče pro vstup do domácnosti si nechává klient zhotovit na své náklady. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě blízké (kontaktní osobě) oproti podpisu protokolu.

8. Individuální plánování

Prvotní individuální plán je sjednán již před podpisem Smlouvy. Je v něm individuálně sjednaný osobní cíl, rozsah a průběh poskytování sociální služby. Z něho vycházíme při tvorbě individuálního plánu, který se může průběžně měnit na základě přání a potřeb klienta a možností poskytovatele.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který sleduje, zda je služba poskytována podle individuálního plánu a zda odpovídá skutečným potřebám klienta. V případě změny potřeb iniciuje úpravu individuálního plánu a předává informace sociálním pracovníkům služby. Změny v individuálním plánu provádí sociální pracovník po dohodě s klientem.

Klient může své požadavky ke způsobu a průběhu poskytování služby sdělovat kdykoliv i kterémukoliv jinému pracovníkovi.

9. Změny v poskytování služeb

Pokud klient potřebuje **nahlásit změnu** nebo **odhlásit službu**, musí tak učinit alespoň **den předem**, a to osobně nebo telefonicky:

- vedoucí: 724 651 283,
- sociální pracovnice: 724 651 325, nebo
- kancelář: 730 598 601.

Opakovaně neodhlášené návštěvy (3x) mohou být považovány za porušení pravidel a důvodem k ukončení Smlouvy. Výjimkou je neodhlášená návštěva z důvodu akutního zhoršení zdravotního stavu nebo jiné mimořádné nepředpokládané skutečnosti.

Klient může kdykoliv ústně požádat službu konajícího pracovníka o **rozšíření nebo omezení nasmlouvaných úkonů**. Pracovník změnu nahlásí v nejbližším možném termínu vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci. Po dohodě s klientem bude změna zapsána do IP.

Ve dnech, kdy jsou **státní svátky a při mimořádných situacích**, může být z důvodu personálního obsazení rozsah služeb a péče **omezena jen na nezbytné úkony**. Dle kapacity služby a domluvy s klientem mohou být tyto úkony nahrazeny v nejbližší možný termín.

PS Bánov může přerušit poskytování služby z důvodu, že se na straně klienta vyskytne **překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků PS Bánov. Takovou překážkou může být např. **podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísni, ztížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nebo jinak nepříjemné prostředí v domácnosti klienta** (např. zdraví škodlivé prostředí). V případě přerušení poskytování služby kvůli podezření na infekční nebo parazitární onemocnění může dojít k jejímu obnovení až potom, co klient PS Bánov potvrdí svou bezinfekčnost.

Pracovník PS Bánov **může odmítnout poskytnout službu** nebo **okamžitě přerušit poskytování péče**, pokud se k němu klient nebo jiná osoba přítomná v jeho domácnosti **chová agresivně či ponižujícím způsobem, slovně nebo fyzicky jej sexuálně obtěžuje** nebo pokud se **pracovník při poskytování péče klientovi cítí ohrožen**.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

10. Platby za poskytnuté služby

Výše úhrady za poskytované služby se řídí úhradovou vyhláškou zákona o sociálních službách č. 505/2006 Sb., § 6 (v platném znění), rozsahem poskytovaných služeb, platným Ceníkem pečovatelské služby.

Úhradu platby provádí klient na základě předloženého vyúčtování, které je vyhotoveno nejpozději **15. dne** následujícího měsíce. Klient je povinen provést úhradu **do 14 dnů od vystavení vyúčtování**. Platba za provedené úkony se provádí:

1. v hotovosti k rukám pracovníků PS Bánov,
2. bezhotovostním převodem na bankovní účet č. **1540093329/0800**,

V případě, že klient nebude moci úhradu provést v řádném termínu, je povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat vedoucí PS Bánov.

11. Kontaktní osoby

Klient si může vybrat kontaktní osoby, které budeme **informovat o průběhu poskytování služby nebo v případě náhlých změn a nečekaných událostí**. Klient může kdykoliv v průběhu poskytování služby změnit kontaktní osobu nebo požádat o omezení či úplné zastavení podávání informací uvedené kontaktní osobě.

12. Nouzové a havarijní situace

Při poskytování služby mohou nastat různé nouzové a havarijní situace, např.:

Nouzové situace

- Klient nereaguje na zvonění nebo telefon a je důvodná obava o jeho zdraví či život
- Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta nebo pracovníka
- Úraz klienta nebo pracovníka
- Pád klienta, bezvědomí, náhlé psychické potíže (agresivita, dezorientace)
- Agresivní chování a napadení pracovníka klientem, třetí osobou nebo zvířetem
- Úmrtí klienta během poskytování služby

Havarijní situace

- Požár v domácnosti klienta nebo v zázemí služby
- Únik plynu, výpadek elektrické energie, porucha vodovodu nebo kanalizace, havárie topení
- Porucha služebního vozidla, dopravní autonehoda při cestě pracovníka ke klientovi nebo při poskytování doprovodu v rámci služby
- Nesjízdnost komunikací (sníh, náledí, povodně)
- Živelné pohromy
- Epidemie nebo karanténa pracovníků
- Výpadek telefonního nebo internetového spojení
- Nedostatek personálu z důvodu mimořádné události

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Při těchto situacích je pracovník povinen se řídit podle písemného postupu služby:

1. zajištění bezpečnosti klienta a pracovníka,
2. přivolání složek IZS,
3. poskytnutí první pomoci,
4. informování vedoucího pracovníka a kontaktní osoby klienta,
5. zápis mimořádné události do dokumentace, vyhodnocení události a přijetí preventivních opatření.

Důležitá telefonní čísla:

Hasiči	Zdravotnická záchranná služba (RZS)	Policie	Jednotné evropské číslo tísňového volání
			

13. Stížnosti

Vítáme jakékoliv stížnosti, připomínky a návrhy jako prostředky pro zkvalitnění naší služby.

Na možnosti a postup při podávání stížností je klient průběžně upozorňován klíčovým nebo sociálním pracovníkem. Bližší informace jsou uvedeny v Postupu pro podávání a vyřizování stížností (dostupný na webových stránkách CH UB a nástěnce PS Bánov), který klient obdrží při podpisu Smlouvy.

14. Seznámení s Vnitřními pravidly Pečovatelské služby Bánov

Klient je podrobně seznámen s těmito Vnitřními pravidly Pečovatelské služby Bánov a jsou s ním projednána spolu s další dokumentací služby zároveň s podpisem Smlouvy, které jsou přílohou. Pravidla jsou vlně dostupná i pro zájemce nebo žadatele na webových stránkách nebo v kanceláři PS Bánov.