



## Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

### *Organizace poskytování služby*

Služba je poskytována na základě uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby mezi Vámi (klientem) a Pečovatelskou službou (dále v textu jen Smlouva), denně od 6:30 hod. do 21:00 hodin. Zahájení poslední péče je nejpozději ve 20:00 hodin. Víkendovou péči poskytujeme pouze klientům, kteří využívají naši službu v pracovních dnech.

Odhlášení terénní péče můžete provést **den předem od 6.30 do 15.00 hodin, nejpozději však v daný den do 7,00 hodin.**

- v pracovních dnech na číslech:

vedoucí služby	558 993 755 607 985 364
sociální pracovníce	558 993 754 723 665 148 733 724 310
pokladní	558 993 757
pečovatelky terén	739 216 179
pečovatelky DPS Oldřichovice	733 531 516

- o víkendech a svátcích na číslech:

pečovatelky terén	739 216 179
pečovatelky DPS Oldřichovice	733 531 516

Pokud terénní péči neodhlásíte a pečovatelka k Vám půjde zbytečně, bude Vám účtován poplatek, tzv. neodhlášená péče ve výši 50,- Kč (mimo případ, že budete nečekaně hospitalizováni).

### **Službu nesmí místo Vás využívat jiná osoba!**

Z provozních důvodů nejsme schopni zajistit, že k Vám bude docházet stále stejná pečovatelka.

Pracovníci mají zaměstnanecké průkazy a před vstupem do Vaší domácnosti 2x zazvoní a představí se jménem.

Pracovníci používají ve Vašem bytě ochranné pomůcky (návleky, jednorázové rukavice, jednorázové zástěry, popřípadě ústní roušky a dezinfekční přípravky).

Velké úklidy domácnosti včetně mytí oken nezajišťujeme, pouze předáme kontakt

na komerční službu, popřípadě pomůžeme tuto službu klientovi zajistit. Pokud potřebujete vyprat prádlo, vypereme vám jej u vás doma, v případě že nemáte doma pračku, odneseme Vám prádlo do veřejné prádelny.

Vyzvednutí receptů a léků musíte nahlásit aspoň 3 dny předem. Pouze v naléhavých případech (horečky, průjemovité onemocnění, vyzvednutí antibiotik, léků na srdce nebo diabetes apod.) Vám zajistíme léky v co možná nejbližším termínu.

Odvoz služebním vozidlem zajišťujeme pouze v případě, že potřebujete současně doprovod pečovatelky.

Léky nechystáme, pouze připomeneme jejich užití.

Pečovatelky nesmí disponovat Vašimi platebními kartami. K nákupu jim musíte dát vždy hotovost.

Osobní hygienu u imobilního klienta provádíme pouze na polohovací posteli. Provádění osobní hygieny na klasických postelích či válečkách z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví zaměstnanců je nemožné. Pokud klient takovou postel nemá, jsme schopni zajistit její půjčení. Zároveň, z důvodu ochrany Vás i pracovníků před možnými riziky budou v situaci, kdy to Váš zdravotní stav vyžaduje, vykonávat hygienu 2 pečovatelky.

---

### ***Organizace dovozu obědů***

---

Rozvoz obědů je realizován od 9,30 do 14,00 hodin.

**Přihlášení nebo odhlášení obědů je nutné provést v pracovních dnech nejpozději den předem do 13,00 hodin.** Když tak neučiníte, jste povinni oběd uhradit.

Pokud Vám nebude možné oběd doručit, bude oběd odvezen do budovy PS na ulici Štefánikové, kde si jej do 15 hodin můžete vyzvednout. Po této době bude oběd z hygienických důvodů zlikvidován. I v tomto případě jej budete muset uhradit.

**Minimální počet odebraných obědů za 1 měsíc je 12 obědů.**

Vybíráte-li si obědy podle jídelníčku, **musíte to nahlásit do 13,00 hodin posledního pracovního dne v měsíci.**

Prosíme Vás, abyste jídlonosiče předávali čisté bez zbytků jídel. **V žádném případě nesmíte jídlo v nerezových šálcích přehřívát!**

Před dalším použitím jsou všechny šálky dezinfikovány v kuchyni v Oldřichovicích ve speciální myčce.

---

### ***Úhrada za služby***

---

Úhrada za poskytované úkony je stanovena v Ceníku, který schvaluje Rada města Třince. Výše úhrady je závislá na skutečně spotřebovaném čase nezbytném k zajištění úkonů, což zaznamenávají čtečky kódů, které nosí pracovníce u sebe. **Účtujeme po minutách. Účtování začíná vstupem pečovatelky do Vaší domácnosti a končí jejím odchodem po provedení úkonu.**

Zálohu na stravné vybíráme vždy dopředu. Úhrady za dovoz obědů, jídelníček a termojídlonosiče vybíráme po skončení kalendářního měsíce, vždy podle skutečně

odebraných obědů, společně se zálohami na stravné na měsíc následující. Termíny úhrad obdržíte v písemné podobě na celé pololetí dopředu.

Vyhrazujeme si právo na změnu cen poskytovaných služeb v případě změny úhrad z rozhodnutí zřizovatele. Změna Ceníku Vám bude předložena v dostatečném předstihu před jeho účinností, minimálně však 5 dnů, a bude řešena formou dodatku ke Smlouvě.

---

### ***Individuální plánování***

---

Individuální plánování jasně vymezuje, na čem jsme se vzájemně dohodli (jaké úkony a v jakém rozsahu Vám budeme poskytovat). Vychází z Vašich osobních cílů, potřeb a schopností, a zároveň s ohledem na naše možnosti.

Při dojednávání Smlouvy s Vámi sociální pracovník domluví cíl spolupráce, který je součástí individuálního plánu. Ten s Vámi bude vyhodnocovat 1 – 2x ročně, nebo dle Vašich potřeb.

---

### ***Zapůjčení klíčů***

---

Jestliže budeme potřebovat zajistit přístup do vchodu nebo Vašeho bytu, můžete nám dát k dispozici klíče. **Pokud k Vám bude nutné docházet minimálně 2x denně, žádáme Vás z důvodu střídání pečovatelek o předání 2 sad klíčů.** Klíče od Vás převezmeme proti podpisu na předepsaném formuláři, „Souhlas se zapůjčením klíčů“. Klíče nejsou označeny Vaším jménem ani adresou a jsou v naší službě zabezpečeny v uzamykatelné skříňce. **V případě Vaší nepřítomnosti, kterou nahlásíte, nesmí pracovníci vstupovat do Vašeho bytu, a to ani v případě, že byste s tím souhlasili (např. v době Vaší nepřítomnosti dát oběd do bytu za dveře).**

---

### ***Ochrana osobních údajů***

---

K zajištění služby používáme Vaše osobní údaje, které nezbytně potřebujeme pro poskytování služby. Bez Vašich osobních údajů Vám nemůžeme službu poskytovat. Máte právo své osobní údaje kdykoliv změnit, musíte nám však jejich změnu oznámit. Při zpracovávání těchto údajů jsme vázáni mlčenlivostí. Máte možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

---

### ***Kontaktní osoby***

---

Při sjednávání služby nám můžete uvést tzv. kontaktní osobu, pokud s tím tato osoba souhlasí (pozn. Vyplní formulář „Souhlas se zpracováním osobních údajů kontaktních

osob klienta). Vy můžete tuto osobu kdykoliv změnit, kontaktní osoba má právo požádat o změnu nebo výmaz osobních údajů.

Kontakt budeme potřebovat v případě mimořádných událostí, např. když neotvíráte byt při sjednané návštěvě pracovníka. S kontaktní osobou potom projednáváme další postup při řešení vzniklé situace. Kontaktována je také při dlouhodobém nevyužívání služby, kdy se nelze s Vámi spojit.

---

### ***Ukončení smlouvy***

---

Důvody k ukončení poskytování pečovatelské služby jsou podrobně uvedeny ve Smlouvě. V případě nejasností nás můžete kontaktovat.

---

### ***Podávání stížností***

---

Máte právo si podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, nebo na chování a pracovní činnost zaměstnanců pečovatelské služby. Stížnost můžete podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jinou osobou a to: písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem. K dispozici máte také schránku důvěry v přízemí budovy pečovatelské služby nebo v domě s byty se zvláštním určením v Oldřichovicích. Každou stížnost řeší vedoucí pečovatelské služby ve lhůtě 28 dnů. O jejím způsobu řešení budete vždy písemně vyrozuměni.

Stížnost můžete podat:

- všem pracovníkům PS
- vedoucí Pečovatelské služby, její zástupkyni nebo sociální pracovníci – kontakty máte na první stránce těchto pravidel.

Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se odvolat k:

- řediteli SSMT – Mgr. Pavel Pezda, MBA, Habrová 302, Třinec, tel.:558 993 700, e-mail: reditel@ssmt.cz
- vedoucí sociálního odboru MěÚ Třinec – Mgr. Ellen Raszková, Jablunkovská 160 Třinec, tel.: 558 306 111, e-mail: ellen.raszkova@trinecko.cz
- KÚ Moravskoslezského kraje, odbor soc. věcí, ul. 28. října 117, 702 18 Ostrava, tel. 595 622 222
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

---

### ***Práva klientů PS***

---

- **Právo na důstojnost** – naši pracovníci jsou povinni se k Vám chovat ohleduplně

a důstojně.

- **Právo na bezpečí** – službu poskytujeme tak, abyste se cítili bezpečně.
- **Právo na soukromí** – ve všech skutečnostech Vašeho soukromí budeme zachovávat striktní mlčenlivost.

Někdy můžete mít pocit, že se Vás pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například jaké jsou Vaše zvyky, co ještě zvládáte a kdo Vám ještě pomáhá. Tyto informace jsou důležité pro tzv. individuální plánování, které je základem poskytování naší služby.

- **Právo rozhodovat o vlastní osobě** – službu poskytujeme v rozsahu dle Vašich potřeb tak, abyste měli možnost si rozhodovat o svém denním režimu.
- **Svoboda víry, vyznání, názorů**
- **Právo podávat stížnosti**

---

### ***Povinnosti klientů PS***

---

- Platit za služby ve stanovených termínech.
- Včas odhlašovat služby.
- Využívat službu podle platné Smlouvy.
- Termojídlonosiče předávat bez zbytků jídel a vymyté.
- Nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka, kontaktní osoby.
- **V případě potřeby úkonů prováděných na lůžku mít zajištěnou polohovací postel.** V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout.
- V případě celkové hygieny ve vaně mít zajištěný dostatečný přístup k vaně a protiskluzovou podložku do vany, popřípadě sedátko do vany
- Zajistit pro úklid kbelík, smeták a vhodné hadry nebo mop, čisticí prostředky, funkční vysavač, žehličku
- Zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu
- Nekouřit v přítomnosti pracovníků.

---

### ***Práva pracovníků služby***

---

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěná polohovací postel, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníkovi apod.).
- Předat klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s klientem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů).
- Změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace (zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

---

## ***Povinnosti pracovníků služby***

---

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje klientovi důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo klienta na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
- Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve, než v čas domluvený s klientem.
- Neprodleně informovat klienta o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).

---

## ***Řešení nouzových a mimořádných situací***

---

Protože nám záleží na tom, abyste se při poskytování naší služby cítili bezpečně, jsme na ně připraveni a máme zpracována pravidla, jak tyto situace řešit.

1. **Vážné zhoršení zdravotního stavu nebo úraz** – pečovatelka Vám poskytne první pomoc, zavolá sanitku a počká u Vás do příjezdu sanitky. O této situaci budeme také informovat kontaktní osobu. Sanitku pečovatelka zavolá i v případě, že s tím nesouhlasíte. Sami se pak domluvíte s lékařem na dalším postupu.
2. **Upadnutí** – pokud nedojde ke zranění, pomůže Vám pečovatelka vstát. V případě zranění Vám pečovatelka zavolá sanitku.
3. **Úmrtí** – pokud má pečovatelka klíč od Vašeho bytu a při vstupu do bytu zjistí Vaše možné úmrtí, budeme ihned informovat Vaši kontaktní osobu a kontaktujeme RZP. Jestliže pečovatelka nemá k dispozici klíče od bytu a nemůže se na Vás dozvonit, informujeme kontaktní osobu. Pokud nelze tuto osobu kontaktovat a je zde důvodné podezření, že by se Vám mohlo něco stát, budou okamžitě přivoláni Hasiči a Policie, aby otevřeli Váš byt.
4. **Uzamčení bytu zevnitř** – pokud se ozýváte, ale nejste schopni ke dveřím přijít, volá pečovatelka vedoucí, která zajistí k otevření dveří zámečnickem. V takovém případě pak hradíte otevření bytu zámečnickem. Pokud však na zvonění nebudete reagovat a nebude možné kontaktovat Vaši kontaktní osobu, budou okamžitě přivoláni Hasiči a Policie, aby otevřeli Váš byt.
5. **Agresivní chování klienta nebo jiné osoby** – slovní nebo fyzické. V tomto případě má pracovník oprávnění odejít. Vzniklá situace bude s vámi (klientem) řešena vedoucím Pečovatelské služby, případně jím pověřeným pracovníkem, kdy může dojít i k ukončení poskytování Pečovatelské služby.
6. **Poškození Vašeho majetku** – pokud dojde k poškození Vašeho majetku

pečovatelkou, je povinna Vám škodu na základě domluvy uhradit. Pečovatelky však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku, především způsobené jeho opotřebením.

7. **Obvinění z krádeže** – pokud je některý pracovník pečovatelské služby obviněn z krádeže peněz, nebo dražší věci (nad 5.000 Kč), je vždy volána Policie ČR. V ostatních případech bude situace řešena vedoucím Pečovatelské služby, případně jím pověřeným pracovníkem jako stížnost.
8. **Úraz pracovníka Pečovatelské služby** – pokud se ve Vaší domácnosti pracovník zraní a není schopen svůj úraz nahlásit, prosíme Vás, pokud jste toho schopen, abyste zavolal na jakékoliv číslo pečovatelské služby nebo na číslo RZP 155.
9. **Pokousání psem** – v případě, že Váš pes pokouše pracovníka Pečovatelské služby, je nutné, abyste zajistil jeho veterinární vyšetření a napříště zamezil jeho styku s našimi pracovníky. Pokud tak neučiníte, budeme Vám muset poskytování naší služby ukončit.
10. **Nedostatek pracovníků** – pokud dojde mimořádně z důvodu nemoci ke snížení počtu pracovníků na takovou úroveň, že nebudeme schopni zajistit veškerou péči, budeme Vás o tom individuálně informovat a domluvíme se s Vámi na náhradním termínu. Omezení se týká pouze zajištění úklidů a nákupů tak, aby mohla být zajištěna základní péče o naše klienty.
11. **Nepojízdné vozidlo na rozvoz obědů z důvodu poruchy nebo nehody** – v tomto případě může dojít ke zpoždění v rozvozu obědů.
12. **Zpoždění rozvozu obědů z důvodu povětrnostních podmínek nebo situace v dopravě** – k této situaci dochází především v zimě, kdy velké množství sněhu komplikuje dopravu, a my nejsme schopni dodržet pravidelný čas rozvozu. V těchto případech Vás prosíme o strpení, snažíme se vždy situaci co nejrychleji vyřešit.

### Závěr

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty a pracovníky Pečovatelské služby. Nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2019

Schválili:

Mgr. Pavel Pezda, MBA

ředitel SSMT

Mgr. Kateřina Michálková

vedoucí PS