



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

důležitá telefonní čísla

- v pracovních dnech

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

- o víkendech a svátcích

pečovatelky terén	739 216 179
pečovatelky DPS Oldřichovice	733 531 516

# OBSAH

1. ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY .....	2
2. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE .....	2
3. ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ .....	2
4. TERÉNNÍ PÉČE .....	3
5. ÚHRADA ZA TERÉNNÍ PÉČI .....	3
6. DOVOZ OBĚDŮ .....	4
7. ÚHRADA ZA STRAVNÉ A DOVOZ OBĚDŮ .....	4
8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....	5
9. KONTAKTNÍ OSOBY .....	5
10. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....	6
11. POVINNOSTI KLIENTŮ .....	7
12. PRÁVA KLIENTŮ .....	7
13. PRÁVA PRACOVNÍKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY .....	8
14. ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍ SITUACÍ .....	8
15. ZÁVĚR .....	9

## 1. ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Doba poskytování péče: každý den od 6,30 hod. – 21,00 hod.
2. Zahájení poslední péče v daný den je nejpozději ve 20,30 hod.
3. O víkendech a svátcích zajišťujeme službu pouze klientům, kteří jí využívají pravidelně každý pracovní den.
4. Při odpolední službě, víkendech a svátcích neprovádíme následující úkony:
  - dovoz obědů
  - pochůzky a větší nákupy
  - praní a žehlení prádla
  - úklid domácnosti
5. Nejkratší doba poskytnutí služby je 15 minut.
6. Dohodnutý čas poskytnutí služby je pouze orientační a může se změnit v závislosti na nepředvídatelné situaci.

## 2. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

1. Služba je poskytována na základě uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a sestaveného individuálního plánu.
2. Pracovníci mají zaměstnanecké průkazy a před vstupem do domácnosti klienta 2x zazvoní a představí se jménem.
3. O změnu rozsahu poskytované služby může klient požádat pečovatelku, která předá informaci sociální pracovníci nebo může přímo kontaktovat sociální pracovníci na tel. 558 993 754, 733 724 310 nebo 723 665 148. Sociální pracovníci provede vyhodnocení dosavadní péče a dohodne s klientem případnou změnu rozsahu.
4. **Službu nesmí místo Vás využívat jiná osoba!** V opačném případě dojde k ukončení Smlouvy ze strany organizace.
5. Z provozních důvodů nejsme schopni zajistit, že bude ke klientovi docházet stále stejná pečovatelka.

## 3. ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ

1. Klient, který je imobilní, nebo se velmi špatně pohybuje či neslyší, nám může zapůjčit klíče od vchodu nebo bytu.
2. V případě, že pečovatelky ke klientovi musí docházet vícekrát za den, je vhodné zapůjčit 2 - 3 sady klíčů.
3. Klíče převezmeme proti podpisu na předepsaném formuláři, „Souhlas se zapůjčením klíčů“.
4. V případě nepřítomnosti klienta, kterou nahlásí, nesmí pracovníci vstupovat do jeho bytu, a to ani v případě, že by s tím souhlasil.
5. Klíče nejsou označeny jménem ani adresou klienta a jsou v naší službě zabezpečeny v uzamykatelné skříňce.
6. V případě, že dojde ke ztrátě klíčů, není klient ohrožen neoprávněným vstupem do bytu. Přesto se s ním pracovník domluví, zda požaduje výměnu zámku.

## 4. TERÉNNÍ PÉČE

1. Klient může odhlásit dohodnutou péči nejpozději **1 hodinu** před plánovaným příchodem pečovatelky (s výjimkou dovozu obědů – viz níže) zatelefonováním koordinátorce péče na tel. 558 993 754 nebo 723 665 148. **Pokud dohodnutou péči výše uvedeným způsobem nezruší a pečovatelka k němu přijde zbytečně, zaplatí smluvní pokutu ve výši 50,- Kč** (mimo případ, že bude klient nečekaně hospitalizován).
2. Vyzvednutí receptů a léků musí klient nahlásit aspoň 3 dny předem. Pouze v naléhavých případech (horečky, průjemovité onemocnění, vyzvednutí antibiotik, léků na srdce nebo diabetes apod.) zajistíme léky v co možná nejbližším termínu.
3. Léky nechystáme, pouze připomeneme jejich užití. Tento úkon zajišťujeme pouze s jiným základním úkonem.
4. Osobní hygienu u **imobilního** klienta provádíme **pouze na polohovací posteli**, která musí být **přístupná ze 3 stran**. Provádění osobní hygieny na klasických postelích či váleňkách z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků je nemožné. Pokud klient takovou postel nemá, jsme schopni dát kontakt na firmu, u které lze zajistit její zapůjčení. Zároveň, z důvodu ochrany klienta i pracovníků před možnými riziky budou v situaci, kdy to zdravotní stav klienta vyžaduje, vykonávat hygienu 2 pečovatelky.
5. Přesun imobilního klienta provádíme pouze s pomocí zvedáku.
6. Běžný úklid domácnosti provádíme pouze u imobilních klientů, kteří současně využívají jiný základní úkon (např. pomoc při osobní hygieně, podání či příprava stravy, apod.). Velké úklidy domácnosti včetně mytí oken nezajišťujeme, pouze předáme kontakt na komerční službu.
7. Pokud klient potřebuje vyprat prádlo, vypereme jej u klienta doma, v případě že nemá doma pračku, odneseme mu prádlo do veřejné prádelny.
8. Odvoz služebním vozidlem zajišťujeme pouze v případě, že klient potřebuje současně doprovod pečovatelky. Pokud není k dispozici služební auto (např. z důvodu poruchy nebo vytíženosti v terénu), je pro odvoz klienta využita taxislužba.
9. Pečovatelky nesmí disponovat platebními kartami klientů. K nákupu jim vždy musí dát hotovost.
10. Pečovatelky neprovádí úkon, který nemá klient v individuálním plánu.

## 5. ÚHRADA ZA TERÉNNÍ PÉČI

1. Úhrada za poskytované úkony je stanovena v Ceníku, který schvaluje Rada města Třince.
2. Výše úhrady je závislá na skutečně spotřebovaném čase nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Čas úkonů je zaznamenáván pečovatelkami elektronicky čtečkou.
3. Účtování začíná vstupem pečovatelky do domácnosti klienta a končí jejím odchodem po provedení úkonu.

4. Minimální doba návštěvy pečovatelky je 15 minut.
5. Úhrada za poskytnutou péči vyúčtuje pokladní pečovatelské služby do 12. dne následujícího kalendářního měsíce a je splatná do konce tohoto měsíce.
6. Pečovatelky v určených výběrových dnech klientovi předají stvrzenku s částkou k zaplacení (termíny výběru úhrad na celé pololetí obdrží klient s předstihem na zvláštním tiskopisu).
7. Způsob platby za poskytnuté služby je uveden ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.
  - doma v hotovosti pečovatelkám
  - v pokladně pečovatelské služby
  - jednorázovým převodem na účet č.ú. 27-9260050267/0100
8. Vyhradujeme si právo na změnu cen poskytovaných služeb. Změna Ceníku bude klientovi předložena sociálním pracovníkem minimálně 5 dnů před nabytím účinnosti, a bude řešena formou dodatku ke Smlouvě.

## **6. DOVOZ OBĚDŮ**

1. Minimální počet obědů odebraných v 1 kalendářním měsíci je 12 obědů.  
To neplatí, pokud je klient hospitalizován.
2. Klient má možnost obědy odebírat následovně:
  - každý pracovní den
  - v předem určených pracovních dnech (např. pondělí, středa, pátek)
  - výběr jídel podle jídelníčku – v tomto případě je nutné nejpozději poslední pracovní den do 13,00 hodin nahlásit vybrané obědy.
3. Odhlásit nebo přihlásit oběd může klient:
  - minimálně 1 den předem do 13,00 hod.
  - z důvodu nečekané hospitalizace je možno oběd odhlásit v aktuální den do 7,00 hod.
  - později již oběd nelze odhlásit a klient ho musí zaplatit
  - odhlásit oběd může klient osobně pečovatelce při rozvozu obědů nebo na telefonních číslech, které mu jsou předány při podpisu smlouvy.
4. Čas dovozu obědů nelze měnit a závisí na počtu obědů na trase.
5. Pokud nebude možné oběd klientovi doručit, bude oběd odvezen do budovy PS na ulici Štefánikové, kde si jej do 15 hodin může vyzvednout. Po této době bude oběd z hygienických důvodů zlikvidován. I v tomto případě jej bude muset uhradit.
6. V průběhu rozvozu obědů může dojít ke zpoždění z důvodu povětrnostních podmínek, situace v dopravě nebo poruchy vozidla. Dochází k tomu především v zimě, kdy velké množství sněhu komplikuje dopravu, a my nejsme schopni dodržet pravidelný čas rozvozu. V těchto případech se vždy snažíme situaci co nejrychleji vyřešit.

## **7. ÚHRADA ZA STRAVNÉ A DOVOZ OBĚDŮ**

1. Pokud klient platí v hotovosti, vybíráme zálohu na stravné vždy dopředu.

2. Pokud klient nevyčerpá všechny zaplacené obědy, je mu následující měsíc částka za neodebrané obědy vrácena v rámci zálohy za následující měsíc.
3. Při platbě převodem na účet se platí zpětně podle skutečně odebraných obědů.
4. Úhradu za dovoz obědů, jídelníček a termojídlonosiče platí klient zpětně, podle skutečně odebraných obědů.
5. Příklad platby v hotovosti (budete mít napsáno na stvrzence):
  - dovoz obědů                      13 úkon        xx Kč
  - jídelníček                        1 kus            xx Kč
  - jídlonosič                        1 pár            xx Kč
  - stravné říjen                    20                xx Kč
  - vratka za stravné                září              -xx Kč
6. Vyúčtování odebraných obědů za ukončený měsíc provede pokladní pečovatelské služby do 12. dne následujícího kalendářního měsíce a je splatná do konce tohoto měsíce.
7. Vyhrazujeme si právo na změnu cen poskytovaných služeb. Změna Ceníku bude klientovi předložena sociálním pracovníkem minimálně 5 dnů před nabytím účinnosti, a bude řešena formou dodatku ke Smlouvě.

## 8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. K zajištění služby používáme osobní údaje klienta, které nezbytně potřebujeme pro poskytování služby. Jsou to:
  - jméno a příjmení – pro sepsání smlouvy
  - datum narození - pro sepsání smlouvy
  - bydliště - pro určení místa, kde bude služba poskytována
  - číslo telefonu – pro případné kontaktování klienta
2. Bez těchto osobních údajů nemůžeme službu poskytovat.
3. Při zpracovávání osobních údajů jsme vázáni mlčenlivostí.
4. Klient má právo:
  - vyžádat si informace o tom, jaké osobní údaje o něm zpracováváme
  - získat přístup k osobním údajům - může nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby v pracovních dnech od 8,00 do 15,00 hod
  - požádat o opravu nebo výmaz osobních údajů, které nejsou nutné pro plnění právní povinnosti (poskytování služby).

## 9. KONTAKTNÍ OSOBY

1. Při sjednávání služby je vhodné, když klient uvede tzv. kontaktní osobu, pokud s tím tato osoba souhlasí (pozn. Vyplní formulář „Souhlas se zpracováním osobních údajů kontaktních osob klienta“).
2. Tento kontakt potřebujeme v případě mimořádných událostí, např. když klient neotvírá byt při sjednané návštěvě pracovníka a nelze ho kontaktovat. S kontaktní osobou potom projednáváme další postup při řešení vzniklé situace.

## 10. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby vnímáme jako podněty pro zvyšování kvality pečovatelské služby.
2. Stížnost může podat klient nebo jakákoliv jiná osoba, kterou klient pro podání stížnosti pověřil.
3. Osoba, která stížnost podává, se nemusí obávat negativních kroků vůči své osobě z důvodu, že stížnost podala.
4. Stížnost je možné podat:
  - písemně – Pečovatelská služba, Štefánikova 1173, 739 61 Třinec
  - telefonicky
  - ústně
  - e-mailem, sms zprávou
  - do schránky důvěry – nachází se v přízemí budovy pečovatelské služby, nebo v Domě s byty se zvláštním určením v Oldřichovicích.
5. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby lze podat
  - kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby
  - sociálním pracovnícím
    - Bc. Barbara Rzymanová, tel. 558 993 754, 733 724 310, e-mail: [barbara.rzymanova@ssmt.cz](mailto:barbara.rzymanova@ssmt.cz)
    - Bc. Soňa Samiecová, tel. 558 993 754, 604 279 962, e-mail: [sona.samiecova@ssmt.cz](mailto:sona.samiecova@ssmt.cz)
    - Bc. Zdeňka Mitrengová, tel. 558 993 754 nebo 723 665 148, e-mail: [zdenka.mitrengova@ssmt.cz](mailto:zdenka.mitrengova@ssmt.cz)
  - vedoucí pečovatelské služby, Mgr. Kateřina Michálková, tel. 558 993 755 nebo 607 985 364, e-mail: [katerina.michalkova@ssmt.cz](mailto:katerina.michalkova@ssmt.cz)
6. Stížnosti řeší vedoucí pečovatelské služby v termínu do 28 dnů.
7. Vyrozumění o vyřešení stížnosti obdrží klient písemně, v případě, že je stížnost anonymní, je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce v přízemí budovy pečovatelské služby na ulici Štefánikové.
8. Stížnost na kvalitu stravy nebo složení jídelníčku je nutné podat:
  - vedoucí stravování - Miroslava Kadlubcová, tel. 558 555 911  
[miroslava.kadlubcova@ssmt.cz](mailto:miroslava.kadlubcova@ssmt.cz)
  - hlavní kuchařce - Jana Latioková, tel. 558 555 912
9. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se odvolat k:
  - řediteli SSMT – Mgr. Pavel Pezda, MBA, Habrova 302, 739 61 Třinec, tel. 558 993 700, e-mail: [reditel@ssmt.cz](mailto:reditel@ssmt.cz)
  - vedoucí sociálního odboru MM Třinec – PhDr. Jana Klusová, Jablunkovská 160, 739 61 Třinec, tel. 558 306 111, e-mail: [janka.klusova@trinecko.cz](mailto:janka.klusova@trinecko.cz)
  - KÚ Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, ul. 28. října 117, 702 18 Ostrava, tel. 595 622 222
  - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141 nebo 773 115 951, e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

## 11. POVINNOSTI KLIENTŮ

1. Klient je povinen platit za služby ve stanovených termínech. V naléhavých případech je možné dohodnout individuální termín platby. Pokud není úhrada zaplacená do konce kalendářního měsíce, může být služba přerušena do doby zaplacení.
2. Klient je povinen včas odhlašovat služby, jinak bude účtována smluvní pokuta (viz odstavec terénní péče).
3. Klient je povinen spolupracovat a podílet se na individuálním plánování služby, jinak je poskytování služby ukončeno.
4. Klient musí jídlonosiče předávat beze zbytků jídel a umyté. Nesmí také jídlo v šálcích ohřívat.
5. Klient musí do 8 dnů nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka. Pokud nám tyto změny nenahlásí, bude smlouva o zajištění pečovatelské služby neplatná.
6. Klient musí mít při úkonech prováděných na lůžku zajištěnou polohovací postel. V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout.
7. Klient musí mít v případě celkové hygieny ve vaně zajištěný dostatečný přístup k vaně a protiskluzovou podložku do vany, popřípadě sedátko do vany. Pokud nebudou splněny tyto podmínky, nebude celková hygiena ve vaně provedena.
8. Klient musí zajistit pro úklid kbelík, smeták a vhodné hadry nebo mop, čisticí prostředky, funkční vysavač, žehličku, jinak nemůže být úkon proveden.
9. Klient si musí zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu. Bez těchto potřeb nebude úkon proveden.
10. Klient nesmí kouřit v přítomnosti pracovníků. Pokud v přítomnosti pracovníka kouří, má pracovník právo z bytu klienta odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.
11. Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a zabezpečit zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebudeme službu poskytovat.
12. Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je služba poskytována.

## 12. PRÁVA KLIENTŮ

1. Právo na důstojnost – naši pracovníci jsou povinni se ke klientům chovat důstojně.
  2. Právo na soukromí – o všech skutečnostech ze soukromí klientů zachováváme striktní mlčenlivost.
  3. Právo na bezpečí – službu poskytujeme tak, aby se klienti cítili bezpečně.
  4. Právo rozhodovat o vlastní osobě – služby poskytujeme dle individuálních potřeb klientů
  5. Právo podávat stížnost – postup jak a komu si stěžovat je uveden v kapitole č.10
- Práva klientů budou naši pracovníci dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život



nebo zdraví klientů nebo jiných osob, máme povinnost právo na ochranu soukromého života klientů porušit. Pokud budeme mít podezření, že klientům někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit i když s tím nebudou klienti souhlasit – máme ohlašovací povinnost.

### 13. PRÁVA PRACOVNÍKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Právo na důstojnost – přestože si klienti služby platí, má pracovník právo, aby se k němu klienti chovali jako k rovnému.
2. Právo na soukromí – je na rozhodnutí pracovníka, zda se klientům svěří se svými osobními záležitostmi. Nikdy nedáváme klientům soukromá telefonní čísla pracovníků.
3. Právo na bezpečí - pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěná polohovací postel, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníkovi apod.), nebo není ve fyzických možnostech pečovatelky úkon provést (přesun klienta).
4. Pracovník má právo odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
5. Pracovník má právo změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

### 14. ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍ SITUACÍ

Aby se klienti při poskytování naší služby cítili bezpečně, jsme na nouzové a havarijní situace připraveni a máme zpracována pravidla, jak tyto situace řešit.

#### 1. **Vážné zhoršení zdravotního stavu nebo úraz**

V případě ohrožení života klienta zavolá pečovatelka sanitku. Pokud není zdravotní stav klienta vážný, domluví se pečovatelka na dalším postupu s klientem, popřípadě s kontaktní osobou klienta.

#### 2. **Úmrtí**

Pokud pečovatelka zjistí, že klient zemřel, zavolá sanitku a informuje kontaktní osobu klienta.

#### 3. **Agresivní chování klienta (orientovaného, který je schopen rozpoznat důsledky svého jednání) nebo jiné osoby v bytě klienta**

- Slovní agrese – vulgární oslovování pracovníka služby, cílený výslech
- Fyzická agrese - kopání, strkání, bití (holí, berlemi, rukami), házení předmětů, kousnutí, plivání

V případě agrese klienta nebo jiné osoby v bytě klienta má pracovník oprávnění odejít. Vzniklá situace bude s klientem řešena vedoucí pečovatelské služby a v případě opakování agrese dojde k ukončení poskytování pečovatelské služby.

#### 4. **Uzamčení bytu zevnitř, klient neotvírá**

Pokud má pečovatelka klíče a nemůže se dostat do bytu klienta, snaží se klienta nebo jeho kontaktní osobu telefonicky kontaktovat. Pokud se nemůže na ně dovolat a je zde důvodné podezření, že může být klient v ohrožení života, budou

okamžitě přivolání Hasiči a Policie, aby byt klienta otevřeli.

Pokud lze klienta nebo jeho kontaktní osobu kontaktovat, domluví se další postup s nimi.

#### 5. **Obvinění z krádeže**

Pokud je pracovník pečovatelské služby obviněn z krádeže, je vždy volána Policie ČR.

#### 6. **Poškození majetku klienta**

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

#### 7. **Nedostatek pracovníků**

Pokud dojde mimořádně z důvodu nemoci ke snížení počtu pracovníků na takovou úroveň, že nebudeme schopni zajistit veškerou péči, budeme nuceni poskytované služby na nezbytně nutnou dobu následovně omezit:

- úklidy, kontakty s pečovatelkou nebo se společenským prostředím, fakultativní úkony – budou zrušeny
- pochůzky a nákupy – budou přesunuty na jiný den

#### 8. **Zpoždění rozvozu obědů nebo příjezdu pečovatelky**

Pokud dojde vlivem povětrnostních podmínek, poruchou nebo nehodou vozidla ke zpoždění, budeme klienty informovat telefonicky následovně:

- rozvozu obědů – zpoždění větší než 60 minut
- terénní péče – zpoždění více jak 15 minut

## 15. **ZÁVĚR**

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty a pracovníky Pečovatelské služby. Nabývají platnosti a účinnosti dnem 15. 10. 2021

Schválili:

Mgr. Pavel Pezda, MBA  
ředitel SSMT

Mgr. Kateřina Michálková  
vedoucí PS

Klient svým podpisem stvrzuje, že tato Vnitřní pravidla převzal:

-----  
jméno a příjmení klienta

-----  
podpis klienta (opatrovníka)