



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

aktualizace 2023

důležitá telefonní čísla

- v pracovních dnech

vedoucí pečovatelské služby	558 993 755
	607 985 364
sociální pracovníce	558 993 754
	733 724 310
	739 216 179
koordinátorka	604 279 962
	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 .....	4
6. DOVOZ OBĚDŮ .....	4
7. ÚHRADA ZA STRAVNÉ A DOVOZ OBĚDŮ .....	4
8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....	5
9. KONTAKTNÍ OSOBY .....	5
10. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....	5
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
  - 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. **Pečovatelky nesmí provádět žádné úkony, které nemá klient v individuálním plánu.**
2. Pracovníci mají zaměstnanecké průkazy a před vstupem do domácnosti klienta 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 pracovníce 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 poskytovatele z důvodu hrubého porušení Smlouvy. Pokud je klient hospitalizován nebo je dlouhodobě mimo bydliště, nemůže za něj obědy odebírat jiná osoba, ani rodinný příslušník!
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. Kódy ke vchodovým dveřím nedoporučujeme z důvodu nemožnosti jejich použití v případě přerušení dodávky elektřiny.
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, průjemovitě onemocnění, vyzvednutí antibiotik, léků na srdce nebo diabetes apod.) zajistíme léky v co možná nejbližším termínu.
3. **Léky** nechystáme, pouze připomeneme jejich užití. Podmínkou je, že léky musí být nachystány v dávkovači. 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 válendách z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků není možné. 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 nebo s přesouvací deskou.
6. **Běžný úklid** domácnosti provádíme pouze u 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. Velký nákup je nákup nad 6 kg, maximálně do 20 kg, s realizací do 90 minut. V případě překročení těchto limitů je účtován další nákup.

## 5. ÚHRADA ZA TERÉNNÍ PÉČI

1. Úhrada za poskytované úkony je stanovena v Ceníku, který schvaluje Rada města Třince.
2. Čas úkonů je zaznamenáván pečovatelkami elektronicky čtečkou. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
3. Účtování začíná vstupem pečovatelky do domácnosti klienta a končí jejím odchodem po provedení úkonu.
4. Úhradu za poskytnutou péči vyúčtuje pokladní pečovatelské služby do 12. dne následujícího kalendářního měsíce a je splatná do konce daného měsíce.
5. 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).
6. 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

## 6. DOVOZ OBĚDŮ

1. 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.
2. Čas dovozu obědů nelze měnit a závisí na počtu obědů na trase.
3. 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.

## 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.

## 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 podá, 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. Andrea Wojnarová, tel. 558 993 754, 733 724 310, e-mail: [andrea.wojnarova@ssmt.cz](mailto:andrea.wojnarova@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. 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. Včas odhlašovat služby, jinak bude účtována smluvní pokuta (viz odstavec terénní péče).
3. Spolupracovat a podílet se na individuálním plánování služby, jinak je poskytování služby ukončeno.
4. Jídlonosiče předávat beze zbytků jídel a umyté. Nesmí také jídlo v šálcích ohřívat.
5. Do 8 dnů nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka. Pokud nám tyto změny nenahlásí, bude smlouva o zajištění pečovatelské služby neplatná.
6. Při úkonech prováděných na lůžku mít zajištěnou polohovací postel. V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout.
7. V případě celkové hygieny ve vaně mít 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. Zajistit pro úklid kbelík, smeták a vhodné hadry nebo mop, čisticí prostředky, funkční vysavač, žehličku, jinak nemůže být úkon proveden.
9. Zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu. Bez těchto potřeb nebude úkon proveden.
10. Nekouřit v přítomnosti pracovníků. Pokud v přítomnosti pracovníka kouří, má pracovník právo z bytu klienta odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.
11. Zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče a zabezpečit zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebudeme službu poskytovat.
12. 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.
13. Pokud bydlí v panelovém domě, mít označený byt a zvonek jménem.
14. Oznámit poskytovateli, že má v bytě nainstalováno jakékoliv monitorovací zařízení (kamery, chůvičky, hodinky, apod.).

## 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 služby.

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

Pokud se pečovatelka nemůže 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 přivoláni 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**

Občas může dojít vlivem povětrnostních podmínek, provozních důvodů, poruchy nebo nehody vozidla ke zpoždění rozvozu obědů nebo příchodu pečovatelky.

## **15. ZÁVĚR**

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty a pracovníky Pečovatelské služby. Nabývají platnosti a účinnosti dnem 15. 4. 2023

Schválili:

Mgr. Pavel Pezda, MBA

ředitel SSMT

Mgr. Kateřina Michálková

vedoucí PS