



## PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

*Posláním pečovatelské služby je usnadňovat život klientů podporou a pomocí dle jejich potřeb, aby mohli žít ve svých domácnostech navykklým způsobem života.*

### Obecné informace

S každým klientem je dle zákona o sociálních službách uzavřena písemná smlouva o poskytnutí pečovatelské služby. Ve smlouvě jsou konkrétně vymezeny úkony, které budou klientovi poskytovány, v rozsahu individuálního plánu, který je s každým klientem sestaven dopředu a odpovídá zjištěným potřebám, schopnostem a jeho situaci v době podpisu smlouvy.

Míra potřebné podpory je individuálně posouzena a v závislosti na tom je s klientem dojednáván a upřesňován konkrétní rozsah a způsob provádění úkonů pečovatelské služby v procesu individuálního plánování služby. Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním vytváří tzv. individuální plán. Tento plán je pravidelně (obvykle po 3 měsících) přehodnocován. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.

Pracovník se s klientem dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu domlouvá na tom, jak bude činnost probíhat (s instrukcí, pomocí, dohledem).

### Jak lze úkony sjednat/odhlásit

Pokud klient požaduje rozšíření služby je nutné své požadavky sdělit pečovateli a ta po konzultaci s vedoucí pečovatelek, která zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby, vyhodnotí, zda je možné klientovi vyhovět nebo nabídne jiné možnosti. Jednotlivé úkony (mimo plán) je nutné si sjednávat předem minimálně 3 dny. U nákupu a pochůzek stačí 1 den dopředu. V mimořádných případech (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu) je možné se domluvit a na nezbytně nutnou (přechodnou) dobu úkon zajistit i v kratším intervalu (případně okamžitě).

Jakmile se klient dozví, že úkon nevyužije, informuje o tom co nejdříve pečovatelky. Pokud klient včas (maximálně předchozí den do 12 hodin) úkon neodhlásí a je to v jeho možnostech, úkon mu může být naučtován tak, jako kdyby byl vykonán. Toto se netýká mimořádných případů (např. náhlý odvoz do nemocnice). U klientů s vysokou mírou podpory (3 a více návštěv denně) je nutné sjednanou péči odhlásit minimálně 14 dní předem s ohledem na rozpis služeb pečovatelek (s výjimkou mimořádných situací-odvoz do nemocnice apod.)

## S ČÍM VÁM PEČOVATELKY MOHOU POMOCI:

### ❖ Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu



Pomůžeme Vám s oblékáním i svlékáním, včetně speciálních pomůcek. Usnadníme Vám přesun na lůžko i na vozík, pomůžeme při prostorové orientaci i samostatném pohybu.

### ❖ Pomoc při osobní hygieně



Pomůžeme Vám s celodenní celkovou hygienou, koupelí, včetně základní péčí o vlasy a nehty. Zajistíme pomoc při použití WC, i při použití kompenzačních pomůcek. Umožníme Vám využití bezbariérové koupelny v Centru sociální péče (dále jen CSP), která je vybavena zvedacím zařízením.

V ceně za použití koupelny jsou náklady na spotřebu vody a elektřiny. Součástí pomoci při osobní hygieně v koupelně CSP je také čas strávený přípravou koupelny (zapnutí topení, nachystání čistých protiskluzových podložek, případně nabíjení zvedáku) a dále úklid a dezinfekce koupelny a vybavení (dle skutečně spotřebovaného času). Při pomoci s hygienou je klient povinen zajistit si základní hygienické potřeby.

### ❖ Pomoc při zajištění stravy



Pomůžeme Vám zajistit stravu dle Vašich požadavků, zvyklostí i potřeb, připravit snídani, svačinu, oběd nebo večeři. Pomůžeme Vám jídlo dát na talíř, nakrájet, rozmixovat a ohřát. Pomůžeme Vám při podání jídla a pití.

### ❖ Pomoc při zajištění chodu domácnosti



Pomůžeme Vám s tím, co v domácnosti nezvládáte, můžeme Vám pomoci při praní a žehlení prádla, doprovodíme Vás na nákup, případně nakoupíme, pomůžeme Vám s topením v kamnech, pomůžeme zajistit běžný úklid a údržbu domácnosti.

Při činnostech pomoci při zajištění chodu domácnosti je povinen klient zajistit si potřebné pomůcky a mycí prostředky.

#### • běžné nákupy a pochůzky

Nákupy se provádí ve všední dny (hromadně v bytovém domě č.p. 357 - ÚT, PÁ / v terénu - ÚT, ČT; v případě potřeby individuálně). Klient sepíše objednávku nákupu, která obsahuje:

- soupis všech položek, které chce nakoupit či obstarat
- finanční částku, kterou předá pečovateli, vše stvrdí podpisem

Pokud zdravotní stav nedovolí klientovi nákup sepsat, sepíše jej s ním pečovatelka. Objednávka nákupu je závazná. Nákup je klientovi donesen do jeho domácnosti.

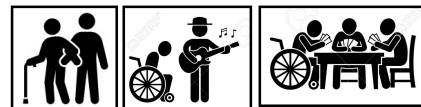
Pokud bude klient potřebovat vyřídit osobní záležitosti na úřadě, poště či jiné veřejné instituci a sám tam není schopen dojít, je možné v rámci pochůzky tyto záležitosti zajistit.

Nákupy a pochůzky se účtují podle skutečně spotřebovaného času. Do času k zajištění nákupu se počítá přijetí objednávky, převzetí zálohy, provedení nákupu, rozdělení nákupu pro jednotlivé klienty, vyúčtování, předání nákupu a předání (případného) zůstatku peněz (čas spotřebovaný na všechny tyto úkony se rozpočte mezi klienty, kterým byl nákup proveden).

- **praní a žehlení prádla**

Tento úkon je prováděn v provozních prostorách CSP. Prádlo klient předá pečovatelce, společně se seznamem věcí, které chce vyprat. Na zavolání si pro prádlo pečovatelka dojde do domácnosti. Po vyprání a vyžehlení donesou (dovezou) pečovatelky prádlo klientovi domů.

- ❖ **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**



Po dohodě Vám zajistíme doprovod na Vámi požadované místo (např. na nákup, k lékaři, do cukrárny, do Klubu důchodců, do knihovny, na úřady, na poštu, na jiné veřejné instituce apod.). Můžete také využít doprovod s dopravou a to nejen po Žamberku, ale i mimo Žamberk osobním vozidlem či speciálně upraveným automobilem VW Transporter vybaveným zvedacím zařízením pro osoby na vozíku.

---

### **Účtování a placení úhrad za poskytnuté služby.**



Pracovníci jsou povinni provedení úkonu zaznamenat do výkazu pečovatelských úkonů. Klient má právo zaznamenávání úkonů zkontrolovat. Výkaz pečovatelských úkonů je podkladem pro měsíční vyúčtování pečovatelské služby.

Úhrada se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, dle „Ceníku – Žamberk“ a „Ceníku - okolní obce města Žamberk“.

Pokud poskytování jednotlivého úkonů, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Úhrady se platí v hotovosti nebo bezhotovostní platbou na bankovní účet poskytovatele č. 31534611/0100 (s přiděleným variabilním symbolem) zpětně za celý měsíc, kdy byly úkony využity, a to obvykle v první polovině následujícího měsíce.

Na začátku měsíce je klient informován, kdy se budou úhrady za služby vybírat. Úhrady se vybírají ve stanovený den přímo v domácnosti klienta. Po domluvě je možné úhradu zaplatit i mimo stanovený den.

---

**Pokud má klient ještě jiné požadavky, které by potřeboval zajistit, může je projednat se sociální pracovnící.**

Základní sociální poradenství zabezpečujeme každému, kdo se na nás obrátí.

Nabízíme možnost zapůjčit si základní kompenzační pomůcky (např. chodítka, mechanický invalidní vozík, nástavec na WC, toaletní křeslo).

- 
- ❖ Pečovatelská služba **nemůže** poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony (podání léků, aplikace inzulínu, injekcí, ošetřování otevřených ran, bércových vředů, proleženin, kožních defektů apod.)
  - ❖ Pečovatelská služba **nemůže** vykonat úkon, pokud prostředí klienta ohrožuje zdraví zaměstnance (např. šíření infekčních chorob, onemocnění způsobené různými parazity, ohrožení domácím zvířetem, agresivita klienta).
  - ❖ Pečovatelská služba **nemůže** vykonat úkon, pokud pro to nejsou vytvořeny bezpečné podmínky (např. u ležících klientů – zajištění zvýšené či polohovací postele, vhodný přístup k lůžku, zvedací zařízení v případě velmi těžkých klientů, vhodné hygienické pomůcky – mycí pěna, inkontinenční pomůcky, antidekubitní pomůcky, ...)
  - ❖ **Klient má právo** nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena.
  - ❖ **Klient má právo** kdykoliv odvolat souhlas s vedením, evidencí a zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována.
  - ❖ **Klient má povinnost** nahlásit změny (bydliště, kontakt na klienta, zrušení/odhlášení služby).
  - ❖ **Klient má povinnost** jednat s pracovníky pečovatelské služby jako s poskytovateli služby, bez snižování hodnoty a významu jejich práce, bez projevů slovní či fyzické agresivity.

## PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

### **ROZLIŠENÍ POJMŮ (aneb CO JE CO)**

**Podnět** = návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně

**Připomínka** = drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně

**Stížnost** = jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka CSP)

U stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy...) bude klientům doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.).

### **KDO MŮŽE PŘIPOMÍNKU, PODNĚT, STÍŽNOST PODAT**

- **každý klient služby**
- **jiná osoba**, která zastupuje klienta a jeho zájmy

### **KOMU LZE PŘIPOMÍNKU, PODNĚT, STÍŽNOST PODAT**

- **ředitelce**
- **sociální pracovníci**
- **vedoucí pečovatele**
- **pečovatelkám**

V případě stížnosti směřující proti ředitelce je možné podat stížnost starostovi města Žamberk.

### **JAK SE PŘIPOMÍNKA, PODNĚT, STÍŽNOST PODÁVÁ**

- **písemně**
  - zaslána poštou
  - vhozena do poštovní schránky poskytovatele, která je umístěna v sídle CSP (Albertova ulice 357, Žamberk – budova B – přízemí u poštovních schránek nájemníků domu).

**- prostřednictvím e-mailu na adresy:**

- [csp.zamberk@seznam.cz](mailto:csp.zamberk@seznam.cz),
- [socialni.csp.zamberk@seznam.cz](mailto:socialni.csp.zamberk@seznam.cz),
- [soc.csp.zamberk@seznam.cz](mailto:soc.csp.zamberk@seznam.cz)
- [vedouci.csp.zamberk@seznam.cz](mailto:vedouci.csp.zamberk@seznam.cz)

- **ústně** - pracovník, který stížnost přijme, učiní o stížnosti písemný záznam
- **telefonicky:**
  - řediteli - 465 617 101
  - sociální pracovníci - 465 617 105, 733 644 874
  - vedoucí pečovatelek - 465 617 103
- **anonymně** (stížnost nemusí být podepsána – forma písemná, není nutné znát jméno klienta – forma telefonická)
- **prostřednictvím zástupce klienta**

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ**

**Připomínky a podněty** – řeší se operativně, je o nich učiněn stručný záznam do **Knihy stížností, připomínek a podnětů** v sekci s názvem připomínky a podněty (datum, obsah připomínky či podnětu, způsob řešení, jméno pracovníka).

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ EVIDENCE**

Každá stížnost je evidována zvlášť na předepsaném formuláři. Tento „Formulář pro evidenci stížností“ obsahuje náležitosti:

- evidenční číslo
- způsob podání stížnosti: písemně – poštou, písemně – ve schránce, ústně, e-mailem, telefonicky, jiným způsobem – vypište
- datum přijetí
- jméno a příjmení (nepovinný údaj)
- kontaktní adresa (nepovinný údaj)
- předmět stížnosti
- stížnost převzal/a
- způsob vyřízení
- datum a forma oznámení o vyřízení
- kopie písemné odpovědi

## **Kniha stížností, připomínek a podnětů**

kde každá složka v šanonu obsahuje 1 stížnost, připomínku či podnět, ke kterým je přiloženo vyjádření ředitele CSP (nebo jeho zástupce) o tom, jak byly



vyřešeny. Stížnosti a jejich vyřizování jsou zaznamenávány do Knihy stížností tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Kniha stížností je uložena u ředitelky a ta zodpovídá za její řádné vedení.

## **LHŮTA**

Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí **28 dní** - v případě, že stížnost, připomínka nebo podnět není v této době vyřízena, je s touto situací a s důvodem nevyřízení seznámen stěžovatel ústně nebo písemně – dle závažnosti.

## **KDO VYŘIZUJE**

Za vyřízení stížnosti je zodpovědná **ředitelka CSP** nebo její pověřený **zástupce** – **sociální pracovnice**.

## **JAK SE STÍŽNOST VYŘIZUJE**

Při vyřizování stížnosti ředitelka CSP nebo pověřený zástupce sbírá a ověřuje **podklady**, na jejichž základě sepíše **vyjádření**.

### **Při řešení stížností dodržuje CSP následující:**

- rovnoprávnost stran, objektivita
- bezpečnost
- diskrétnost a důvěra
- efektivnost, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

### **Vyřízení stížnosti je předáno vždy v písemné podobě**

- osobně stěžujícímu klientovi, pokud bude vyřízení stížnosti v písemné podobě předáno osobně – předávající si nechá převzetí podepsat, v případě potřeby ještě slovně srozumitelně vysvětlí obsah odpovědi
- nebo poštou doporučeným dopisem

a má tyto náležitosti: datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala, výsledek vyřízení stížnosti, možnosti odvolání.

Výsledek řešení anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce v přízemí budovy B Centra sociální péče města Žamberk, Albertova 357, Žamberk.

Opakovaná stížnost stejného obsahu se opětovně nevyřizuje.

## **NA KOHO SE LZE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOST**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

V případě nespokojenosti je možné se obrátit na:

**1. starostu města Žamberk – Mgr. Jiří Mencák** – tel. 465 670 301, sekretářka 465 670 300, emailová adresa: [starosta@zamberk.eu](mailto:starosta@zamberk.eu), adresa: Radnice MÚ, Masarykovo nám. 166, 564 01 Žamberk, číslo dveří: 203

**2. Krajský úřad Pardubického kraje – vedoucí oddělení sociálních věcí**  
**Ing. Helena Zahálková** – tel. 466 026 175, emailová adresa: [helena.zahalkova@pardubickykraj.cz](mailto:helena.zahalkova@pardubickykraj.cz), adresa Krajský úřad Pardubického kraje – budova C, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

**3. Kancelář veřejného ochránce práv - ombudsman**, tel. 542 542 111 (ústředna), 542 542 888 (informační linka), web: <http://www.ochrance.cz>, emailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

**4. národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv – např. Český helsinský výbor**, adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 141 (kancelář), web: <http://www.helcom.cz>, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz).

**5. na Evropský soud ve Štrasburku** – doporučujeme se obracet na něj přes veřejného ochránce práv

adresa: European Court of Human Rights  
Council of Europe  
F-67075 Strasbourg cedex  
France  
Tel.: +33 (0) 3 8841 20 18

Pokud nechce klient využít výše uvedených možností s vyřízením jeho stížnosti, může se také obrátit na bezplatnou telefonní linku pro seniory – telefonní číslo: 800 200 007 v době od 8.00 do 20.00 hodin každý všední den.



## **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

### **Pravidla pro postup řešení havarijních a nouzových situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby**

- ❖ Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti služby a musí se okamžitě řešit.
- ❖ Pokud vznikne mimořádná událost, je každý pracovník povinen poskytnout veškerou pomoc při její následné likvidaci a minimalizaci škod. Na prvním místě je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- ❖ V případě havarijní i nouzové situace mohou být práva klientů dočasně omezena. V havarijní situaci není CSP schopno poskytovat službu dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Jedná se totiž o stav, kdy v důsledku náhlé poruchy nebo situace nemůže být služba poskytována standardním způsobem.

#### **Důležitá telefonní čísla:**



**Hasičský záchranný sbor – 150**



**Rychlá záchranná pomoc - 155**



**Policie ČR – 158**

**Městská policie – 156**

#### **HAVARIJNÍ SITUACE**



#### **Požár, povodeň**

- **přivolat kvalifikovanou pomoc – Hasičský záchranný sbor, Rychlou záchrannou pomoc**
- v případě potřeby poskytnout první pomoc potřebným a pomoci s vystěhováním zařízení, nábytku a osobních věcí klienta

## NOUZOVÉ SITUACE

### 1. Uváznutí ve výtahu



- řídit se instrukcemi pro používání výtahu (telefonní číslo, nouzové tlačítko apod.)

### 2. Dopravní nehoda, havárie při převozu klienta



- poskytnutí první pomoci – odpovědnost každého zaměstnance
- v případě potřeby přivolat **Rychlou záchrannou pomoc**
- **při jakékoliv dopravní nehodě přivolat Policii ČR**
- informovat ředitele CSP
- kontaktovat pojišťovnu – odpovědnost ředitele CSP

### 3. Klient neotvírá svůj byt, nereaguje na zvonění



*Klient nereaguje na zvonění (v případě bytového domu)*

1. zaměstnanec zatelefonuje klientovi na mobilní telefon, pokud klient mobilní telefon nemá či hovor nepřijímá
2. zaměstnanec se zeptá klientových sousedů, zda o nereagujícím klientovi něco neví (jestli někam odjel atd.)
3. zaměstnanec zavolá blízkým (rodině, popřípadě známým, které klient uvedl) klienta, pokud ani blízcí klienta o něm nic neví nebo telefon nezvedají zaměstnanec zavolá Městskou policii Žamberk, případně Policii ČR.

- **prevence** – klienti nahlásí ve svém zájmu svoji nepřítomnost ve své domácnosti a odhlašují si sjednané úkony, pokud budou opouštět svou domácnost

***Je v zájmu každého klienta, aby poskytl CSP kontakt na sebe a své příbuzné a známé pro řešení této nouzové situace.***

### 4. Zaměstnanec je napaden psem nebo jiným zvířetem



Pečovatelka je napadena psem nebo jiným zvířetem:

- musí vyhledat lékaře
- klient musí předložit doklad o očkování zvířete
- pečovatelka je povinna nahlásit napadení řediteli CSP a sepsat zápis do knihy úrazů

- *prevence* – klient by měl zaměstnance upozornit, že vlastní psa nebo jiné zvíře, kde se zvíře vyskytuje a jak se projevuje vůči cizím lidem
- pokud je zvíře nepřátelské vůči cizím osobám, mělo by být v době vykonávání pečovateľského úkonu v jiných prostorech, než je pečovateľka

## 5. Zaměstnanec nemůže z provozních nebo jiných mimořádných důvodů (například porucha na autě) vykonat sjednaný pečovateľský úkon klientovi



- *dle zvážení situace* – zaměstnanec informuje buď přímo klienta, že sjednaný pečovateľský úkon mu nemůže vykonat nebo se domluví s jiným zaměstnancem, aby za něj úkon vykonal ve sjednanou dobu nebo zaměstnanec informuje ředitele CSP (například při poruše auta) a ředitel bude vzniklou situaci řešit – pověří někoho jiného vykonáním úkonu nebo sjednaný úkon u klienta odvolá
- pokud se zaměstnanec nedostaví do domácnosti klienta na sjednaný úkon ve stanovenou dobu, může klient nahlásit tuto situaci přímo pečovateľkám (telefonní čísla: 465 617 111, 604 444 150, 605 018 876); pokud se pečovateľkám nedovolá, zavolá na telefonní číslo 734 255 100 vedoucí pečovateľek nebo 465 617 101 řediteli CSP.

**Platnost od 1.10.2023**

Schválila: Mgr. Miroslava Krajčířová, ředitelka