

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY DOLNÍ NĚMČÍ

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Dolní Němčí (dále jen „Pravidla“) jsou závazná pro její klienty a jsou určena také zájemcům, aby jim pomohla se lépe orientovat v sociální službě. Pečovatelská služba Dolní Němčí (dále jen PS DN) poskytuje péči vždy na základě individuálních potřeb osoby a její nepříznivé sociální situace.

### 1. Jednání se zájemcem a uzavření Smlouvy o poskytování služby

- a. Zájemce o PS DN **zkontaktuje službu** (osobně, telefonicky, emailem, korespondenčně) ohledně nutnosti řešit svou nepříznivou sociální situaci a z ní vznikající potřeby. Při jednání získá potřebné konkrétní informace o nabídce a cílové skupině služby. Popř. že PS DN nedokáže řešit jeho nepříznivou sociální situaci, jsou nabídnuty jiné sociální služby/alternativy a kontakty na ně. Zkontaktovat službu může i rodinný příslušník nebo blízká osoba zájemce.
- b. Zkontaktování se se službou může proběhnout i podáním Žádosti o poskytování sociální služby – Žádost je dostupná na webu Pečovatelské služby Dolní Němčí nebo v kanceláři služby. Následně sociální pracovník služby osloví žadatele.
- c. Sociální pracovník zjistí na základě rozhovoru, zda zájemce spadá do cílové skupiny, PS DN je schopna naplnit jeho očekávání a řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Pokud je kapacita služby volná, **proběhne sociální šetření v domácnosti zájemce**. Zjištěné potřeby, rozsah, průběh budoucí služby jsou zapracovány v Prvotním individuálním plánu.
- d. Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, podá zájemce **Žádost o poskytování sociální služby**, (pokud tak již neučinil), ta je zařazena do Evidence žadatelů a při uvolnění kapacity bude žadatel osloven.
- e. Na základě vyhodnocení sociálního šetření se může s PS DN domluvit na **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelské služby** (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné klientovi zajišťovat úkony, jež jsou smlouveny v Prvotním individuálním plánu, který je součástí Smlouvy.
- f. V Prvotním individuálním plánu může být uvedený rodinný příslušník nebo osoba blízká jako podpůrná osoba klienta při komunikaci s PS DN/ kontaktní osoba.

### 2. Rozsah poskytovaných činností služby

- a. Základní úkony a jejich úhrady, které PS DN klientovi poskytuje, jsou vymezeny v **Ceníku PS DN** (dále jen „Ceníku“).
- b. PS DN poskytuje:
  - **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání, přesunu na lůžko atd.),
  - **pomoc při hygieně** (úkony osobní hygieny, péče o vlasy, při použití WC),
  - **poskytnutí stravy** (pomoc při její přípravě, podání jídla, donáška jídla apod.),
  - **pomoc při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržba domácnosti, běžné nákupy a pochůzky, praní prádla apod.),
  - **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení dětí i dospělých k lékaři, zaměstnání, na úřady apod.),
  - **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** (dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí),

- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí).
- c. PS DN **neprovádí** ošetrovatelské, rehabilitační nebo zdravotnické úkony či sociálně terapeutické činnosti. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je PS DN pomůže zprostředkovat nebo předat kontakt.
- d. Pracovníci PS DN mohou po proškolení zdravotním personálem provést úkony jako vypustit sběrný močový/stomický sáček, podat stravu přes sondu (PEG, PEJ), vizuálně dohlédnout na užití léků nebo použití inzulinového pera.

### **3. Způsob poskytování služby**

- a. Služba je poskytována pracovníky PS DN dle průběhu a rozsahu sjednaného v **Individuálním plánu klienta**. Praktikanti se můžou podílet na poskytování úkonů na základě předchozí domluvy s klientem.
- b. Provozní ani personální podmínky PS DN neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro zajišťování sjednaných úkonů u konkrétního klienta.
- c. Úkony poskytované v domácnosti klienta se provádí pouze za jeho přítomnosti.
- d. Klient je povinen **zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta**, např. zajistit domácí zvířata po dobu poskytování služby, vhodné lůžko pro klienty, kterým je poskytována péče na lůžku.
- e. Pro vstup pracovníka PS DN do domácnosti mohou být předány službě klíče, jejichž zapůjčení je písemně zaznamenáno. Po převzetí jsou klíče označeny a uschovány. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě blízké oproti podpisu.
- f. Klient **je povinen zajistit si dostatečné množství pomůcek, potřeb a přípravků**, které budou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby.
- g. Sociální pracovník je oprávněn mimořádně schválit předem nesjednaný úkon nad tento rámec bez uvedení v Individuálním plánu klienta.
- h. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytovaná péče, **snímán kamerovým systémem**, je **klient povinný tuto skutečnost oznámit** vedoucí pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníku a dohodnout se na postupu jeho používání.

### **4. Úhrada za poskytování služby**

- a. Výše úhrady za poskytnuté úkony je stanovena dle aktuálního **Ceníku PS DN**.
- b. Úhradu je možno provést bezhotovostně ve formě převodu nebo inkasní platbou nebo taky hotově v kanceláři PS DN.
- c. Úhrada za službu se platí zpětně. Vyúčtování je vystaveno nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, kdy péče probíhala a klient je povinen zaplatit nejpozději do 14 dní po vystavení vyúčtování.
- d. PS DN poskytuje služby bez úhrady podle § 75 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## 5. Kvalita služby

- a. Individuální plán klienta, ve kterém je s klientem sjednán rozsah a průběh poskytované služby je pravidelně přehodnocován.
- b. Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který s klientem plánuje obsah péče a přehodnocuje průběh poskytování služby.
- c. Spokojenost klienta s průběhem poskytované služby může PS DN zjišťovat prostřednictvím osobního rozhovoru s klientem nebo jeho osobou blízkou, dotazníkem spokojenosti aj.
- d. Údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby, jsou součástí dokumentace, kterou služba eviduje, zpracovává a vede o klientovi. Klient může do této dokumentace nahlížet. Úložiště dokumentace je zabezpečeno.
- e. O průběhu poskytované služby a údajích v dokumentaci klienta jsou pracovníci PS DN povinni dodržovat mlčenlivost dle platných zákonů České republiky.
- f. PS DN vytváří podmínky pro rozhodování klienta o sobě samém, svých záležitostech a poskytuje mu informace potřebné k jeho vlastnímu rozhodnutí, formou, která je mu srozumitelná. Klient za své rozhodnutí nese zodpovědnost.
- g. Pokud si klient přeje může PS DN kontaktovat kontaktní osobu, která je uvedena v Individuálním plánu, v případech jako je klient uzamčen ve své domácnost a neotevírá, při náhlém zhoršení zdravotního stavu, při úmrtí nebo jiné nenadále události.

## 6. Změny v poskytování služby

- a. **Přihlašování a odhlašování sjednané péče klient hlásí nejpozději den předem (míněno pracovní den) do 12:00** na tel. 724 651 263, 736 525 497 nebo osobně pracovníkovi PS DN.
- b. Úkony péče, které jsou v Individuálním plánu definovány „dle potřeby“, jako je např. doprovod, pochůzky apod. je potřeba domlouvat **dva dny předem**.
- c. Pokud není návštěva řádně odhlášena, klientovi se naúčtuje částka, podle času, který pracovník skutečně strávil u domu či bytu klienta nebo jiným vyřizováním neuskutečněné péče a času nezbytného k zajištění činnosti.
- d. Návštěva, která není odhlášena včas, se klientovi neúčtuje, pokud vznikla z důvodu akutního převozu do nemocnice nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu.
- e. **Opakovaně neodhlášené** nebo **opakovaně včas neodhlášení návštěvy**, mohou být považovány za porušení Pravidel a důvodem k ukončení Smlouvy.
- f. Klient je oprávněn požadovat po pracovnících PS DN **jen ty úkony, které má sjednány v Individuálním plánu**. Zpravidla není možné, aby si klient v průběhu návštěvy objednal úkon, který nemá předem sjednaný.
- g. Klient může **požádat o rozšíření nebo omezení sjednaných úkonů**. Změnu provádí sociální pracovník podle možností, kapacity PS DN a potřeby zajištění nepříznivé sociální situace klienta. Změny jsou zaznamenány v Individuálním plánu klienta.
- h. **PS DN může přerušit poskytování služby z důvodu, že se na straně klienta vyskytne překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby ze strany PS DN a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků služby. Takovou překážkou může být podezření na infekční nebo parazitární

onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísní, ztížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nebo jinak nepříjemné prostředí v domácnosti klienta.

- i. V případě přerušení poskytování služby kvůli podezření na infekční nebo parazitární onemocnění může dojít k jejímu obnovení až potom, co klient potvrdí svou bezinfekčnost.
- j. Pracovník PS DN **může odmítnout poskytovat službu** nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient nebo jiná osoba přítomná v jeho domácnosti chová agresivně, ponižujícím způsobem, obtěžuje jej sexuálně, slovně či fyzicky a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

## **7. Informace o podávání a vyřizování stížností**

- a. PS DN přijímá podněty, stížnosti, návrhy jako prostředky pro zkvalitnění služby. O možnostech a postupu při podávání stížností je klient informován před uzavíráním Smlouvy.
- b. Stížnosti jsou oprávněni podávat klienti, jejich zástupci, osoby blízké a zaměstnanci služby (stěžovatel je konkrétně definován v § 99a, zák. č. 108/2006 Sb.).
- c. Lhůta pro podání stížnosti je 1 rok od nastalé skutečnosti, která je předmětem stížnosti.
- d. Stížnost, podnět nebo návrh lze podat:
  - **osobně** - přímo pracovníkovi v péči, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí pečovatelské služby,
  - **písemně** - poštou na adrese: Pečovatelská služba Dolní Němčí, Školní 888, 687 62, emailem na: [dolninemci@uhbrod.charita.cz](mailto:dolninemci@uhbrod.charita.cz),
  - **telefonicky** - vedoucí služby: 724 651 263, sociálnímu pracovníku: 736 525 497.
- e. Pro podání stížnosti je taky k dispozici bílá poštovní schránka u venkovního vstupu do zázemí PS DN.
- f. Podaná stížnost bude službou zaevidována (i anonymní) a řešena bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů.
- g. Na podepsané stížnosti PS DN odpovídá stěžovateli písemně. U anonymních stížností jsou podněty z vyřízené stížnosti projednány na poradě PS DN, popř. řešeny s vedením Charity Uherský Brod.
- h. Stížnosti obsahující vulgarismy a urážky nebudou vyřizovány.
- i. Pověřenými osobami k vyřizování stížností je sociální pracovník a vedoucí pečovatelské služby, v případě stížností na vedení PS DN, stížnost vyřizuje ředitel Charity Uherský Brod.
- j. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany PS DN. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací pro kvalitnější poskytování služby.
- k. Pochvalu pro PS DN lze podat stejným způsobem jako stížnost.
- l. Stěžovatel má právo pod dohledem nahlédnout do dokumentace své stížnosti a nechat si z ní od PS DN pořídit kopii.
- m. Při neuspokojivém vyřešení stížnosti se může dále obracet na ředitele Charity Uherský Brod, na telefon 572 630 648 nebo email: [reditel@uhbrod.charita.cz](mailto:reditel@uhbrod.charita.cz), na korespondenční adresu Mariánské nám. 13, 688 01.
- n. Pokud i nadále nespokojenost přetrvává je možné se obrátit na:
  - ředitele Arcidiecézní charity Olomouc na telefonu 585 229 380, email: [reditel@acho.charita.cz](mailto:reditel@acho.charita.cz) nebo korespondenčně: Křížkovského 6, 779 00 Olomouc,

---

**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA DOLNÍ NĚMČÍ, Školní 888, 687 62 Dolní Němčí**

---

- arcibiskupa olomouckého na telefonu 587 405 401/411, email: [ado@ado.cz](mailto:ado@ado.cz), na adrese: Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc,
- Krajský úřad Zlín – Odbor sociálních věcí na telefonu 577 043 300, email: [podatelna@zlskykraj.cz](mailto:podatelna@zlskykraj.cz), na adrese: Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – telefon 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), na adrese: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.

(V případě odvolání se na Ministerstvo je stanovena lhůta pro prověření stížnosti na 60 dnů ode den doručení informace o vyřízení stížnosti od poskytovatele.)

o. Nebo na instituce sledující dodržování lidských práv:

- Veřejný ochránce práv – ombudsman: tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), na adrese: Údolní 658/39, 602 00 Brno – střed,
- Český helsinský výbor: tel. 257 221 142, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), na adrese: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

## **8. Ukončení služby**

- a. Poskytování PS DN může zaniknout dohodou klienta a služby.
- b. Smlouva zaniká, pokud klient nevyužil službu po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebo zemřel.
- c. Klient může s okamžitou platností vypovědět Smlouvu bez udání důvodů, a to písemnou i ústní formou.
- d. PS DN může vypovědět Smlouvu, a to písemně se lhůtou 14 kalendářních dnů. Z těchto důvodů: klient porušuje povinnosti plynoucí ze Smlouvy a Pravidel, klient potřebuje jiný druh služby nebo z finančních či provozních důvodů služba zanikne.
- e. PS DN může službu vypovědět s okamžitou platností, pokud dojde k fyzickému napadení pracovníka.

## **9. Seznámení s Pravidly**

- a. Pravidla jsou přístupná pro všechny na webových stránkách služby nebo v kanceláři PS DN.
- b. Pravidla jsou přílohou Smlouvy.
- c. Při změně Pravidel je klient nejméně měsíc dopředu seznámen s jejich obsahem a budou mu předány v písemné formě.

Pravidla platná od 1. 6. 2025