

Příloha č.2:**VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY STRÁNÍ***Platná od 1.4.2026*

Vážená paní, vážený pane,
děkujeme Vám za důvěru, že jste si zvolil/a naši pečovatelskou službu. Rádi bychom Vám poskytli informace o způsobu poskytování pečovatelské služby.

Vymezení nepříznivé sociální situace, na které pečovatelská služba reaguje:

- Snížená schopnost sebeobsluhy, péče o svoji domácnost a kontakt s veřejností, a to z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.
- Rodiny s dětmi, které mají dočasně omezené možnosti pečovat o svou domácnost.

Služba je poskytována v případě, že je omezena nebo není dostupná podpora blízkých a neexistují nebo chybí možnosti využít běžně dostupné komerční služby.

Pečovatelská služba Strání (dále jen „PS“) je poskytována, s ohledem na kapacitu služby, na základě smlouvy mezi klientem a poskytovatelem. Na základě potřeb a přání klienta a možnosti služby je vymezen konkrétní čas, rozsah a způsob poskytování sociální služby v Prvotním individuálním plánu, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby. (Dále jen „Smlouvy“.) Pečovatelská služba pomáhá klientovi i nadále žít ve svém přirozeném prostředí i přes nepříznivou sociální situaci, ve které se nachází.

Důležitá telefonní čísla

PEČOVATELKY	724 651 347	Nepřetržitě
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI	606 055 135	7:00 – 14:00 hod.
VEDOUcí SLUŽBY	603 406 539	7:00 – 14:00 hod.

Místo a čas poskytování služby

- PS je poskytována v **domácnosti** klienta.
- PS je poskytována v nepřetržitém režimu, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce

Úkony pečovatelské služby a jejich popis

PS Strání zajišťuje a nabízí úkony dle Vyhlášky 505/2006 Sb., které nemohou naplnit rodinní příslušníci, osoby blízké nebo v místě dostupné veřejné služby.

➤ Poradenství

Pomoc klientovi v jeho nepříznivé sociální situaci, a to pomocí předání informací o možnostech služby, příp. dalších návazných služeb. Poradenství je zaměřeno i na pečující osoby.

➤ Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pracovník doprovodí klienta ke stolu, případně přinese jídlo a pití k lůžku. Příprava stravy na talíř, nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případně přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení stravy a nápoje podle přání klienta.

➤ Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Pracovník společně s klientem přichystá oblečení, pomůže s oblékáním a svlékáním oděvu, přidržením oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouváním, vyzouváním a zavazováním obuvi, nasazováním a upínáním protéz, kýlních pásů, navlečením elastických punčoch

➤ Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník verbálními i neverbálními pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře). Pracovník kontroluje a vyhodnocuje pohyb klienta za účelem prevence pádu.

➤ Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Jedná se o manipulaci s klientem na lůžku-posazení, spuštění nohou z postele, dopomoc do stoje nebo posazení na vozík a zpět, úprava pohodlného posazení, úprava oděvu, aby netlačil), úprava lůžka. Přesun ze židle na vozík nebo zpět.

U částečně mobilního klienta-pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. U plně imobilního klienta – úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Lůžko klienta by mělo být dostatečně vysoké nebo polohovací, vybaveno hrazdičkou, přístupno ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout, a to s ohledem na bezpečnost práce.

➤ Pomoc při úkonech osobní hygieny

Pomoc při osobní hygieně poskytují pracovníci za vhodných hygienických podmínek (koupelna, teplá voda, lavor, žínky atd). Při tomto úkonu používáme hygienické potřeby klienta (pasta a kartáček na zuby, mýdla, mycí gely, šampony, ručníky, osušky, žínky, krémy k následnému ošetření kůže). Pracovnice provede úkon, případně asistuje při provedení úkonu, a to vždy v ochranných rukavicích. V případě, že má klient protézu, pracovníce provede vyjmutí protézy, vyčištění protézy, nasazení protézy, případně asistenci při výše jmenovaném.

Hygiena na lůžku

Úkon zahrnuje: přípravu prostředí a pomůcek pro úkon, pomoc nebo úplné mytí, opláchnutí, osušení klienta, případně ošetření kůže krémem, klid pomůcek. Ke koupeli na lůžku je možno využít mobilní nafukovací vanu, kterou má pečovatelská služba k dispozici. Při koupeli v mobilní vaně musí být přítomen druhý pracovník.

Sprchování v koupelně

Sprchování je poskytováno pouze v takových prostorách, které svým dispozičním řešením umožňují bezpečný pohyb a asistenci pracovníka. Před zahájením úkonu pracovník zajistí přípravu koupelny, vhodné pomůcky a bezpečné podmínky.

U osob s omezenou možností samostatného pohybu se využívají dostupné kompenzační pomůcky (např. sprchovací vozík, židle do sprchy, zvedací zařízení). Pokud to stav klienta vyžaduje, může být k zajištění bezpečnosti přizvána druhá osoba (další pracovník nebo rodinný příslušník).

Pokud klient preferuje koupel ve vaně a jeho celkový stav vyžaduje zvýšenou asistenci, pracovníci pečovatelské služby spolupracují s rodinným příslušníkem či jinou osobou, která může pomoci s bezpečným přesunem klienta do vany a zpět.

Služba z důvodu bezpečnosti upřednostňuje sprchování (ve sprchovém koutu nebo v sedě na hygienickém vozíku) před koupelí ve vaně.

Rozsah případného úklidu koupelny po provedeném hygienickém úkonu je sjednán v individuálním plánu klienta. Čas potřebný k úklidu je započítán k položce *Běžný úklid a údržba domácnosti*.

➤ **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovník může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen život nebo zdraví.

Za péči o nehty je považováno zkrácení nehtů na rukou ostříháním a případné zapilování nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů a běžným nehtovým pilníkem. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah školené pedikérky nebo lékaře. Po domluvě s klientem můžeme zprostředkovat kontakt na profesionální pedikúru.

➤ **Pomoc při použití WC**

Jedná se o doprovod na WC, pomoc při svléknutí oděvu a prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo (WC židli), vložení podložní mísy, očista po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení inkontinenčních pomůcek, oblečení prádla a oděvu. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích. Při použití toaletního křesla nebo podložní mísy je součástí úkonu jejich vynesení a umytí nádoby.

➤ **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – dle možností a ceníku dodavatele.

Klient si zajistí dostatečné množství potravin a tekutin (služba může zajistit nákup potravin) a fungující domácí spotřebiče určené k přípravě a ohřevu stravy.

Nákup potravin si klient nahlásí nejpozději do 8.00 hodin ráno. Nákup provádíme v pondělí a ve čtvrtek. V případě svátků či nějaké nenadále události ze strany poskytovatele se s klientem domlouváme o změně termínu nákupu předem. Běžná doba nákupů je 8:30 – 12:00 hodin.

Potravinu nakupujeme v nejbližším obchodě, nezajišťujeme nákupy podle aktuálních letáků jednotlivých supermarketů.

Pro nákup nebo pochůzku, kde bude nutná úhrada v hotovosti, předloží klient pracovníkovi předpokládanou finanční hotovost před započítáním úkonu. Při předání nákupu pracovník vždy seznámí klienta s cenou provedeného nákupu, zůstatek hotovosti předává s nákupem klientovi.

Dovoz nebo donáška jídla

Dovoz nebo donášku jídla zajišťujeme klientům, kteří nemají dostupného komerčního dovozce teplé stravy a nejsou schopni s ohledem na nepříznivou sociální situaci si obědy zajistit jinak. Obědy vozíme z místních restaurací, a to v čase od 10:30 do 13:30 hod. V této době také sbíráme jídlonosiče na příští den. Klient musí mít jídlonosiče vlastní, řádně označené, čistě umyté, suché a nepoškozené. V případě, že klienta opakovaně upozorníme na to, že jídlonosiče jsou znečištěné a klient si s poskytovatelem nesjedná umytí jídlonosičů, bude z hygienických důvodů dovoz obědů ukončen.

Předání obědu v jídlonosičích je buď formou zazvonění, zaklepání a osobního předání podle nasmlouvaných požadavků klienta. Pečovatelka se v tento okamžik dotazuje, zdali klient něco dalšího nepotřebuje. Tyto požadavky a připomínky předává pracovník vedoucí nebo sociální pracovníci ke zpracování.

➤ **Pomoc při přípravě jídla pití**

Klient si připravuje jídlo a pití sám v domácnosti, z vlastních surovin. Pracovník pouze asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

➤ **Příprava a podání jídla a pití**

Jídlo připraví pracovník sám v domácnosti klienta z vlastních surovin klienta. Při přípravě používá pracovník nádobí, zařízení a spotřebiče klienta.

Doprovod ke stolu, případně donáška jídla a pití k lůžku. Příprava stravy na talíř, nakrájení stravy na sousta, ohřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě.

Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přehřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení stravy a příprava kávy nebo čaje, namazání pečiva.

➤ **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Běžný úklid je prováděn v domácnosti klienta, pokud se nezdržuje ve vlastní domácnosti, pak je prováděn úklid jen v místnostech, které klient nejvíce užívá (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Za běžný úklid je považován i úklid společných prostor v domě (chodby, sklepy, prádelna apod.), a to pouze v případě, že si klient tento úklid z oprávněných důvodů není schopen provést sám nebo zajistit jinou cestou. Úklid se provádí úklidovými prostředky a přístroji klienta. Běžný úklid zahrnuje: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu na nábytku a vnitřních parapetech, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, vynesení odpadků, mytí, utírání a úklid nádobí, mytí sprchy, vany, umývadla a WC, otření obkladů v nejbližším okolí umývadel a za sporákem, převlečení ložního prádla, zalití květin.

➤ **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Velký úklid je prováděn v domácnosti klienta, pokud se nezdržuje ve vlastní domácnosti, pak je prováděn úklid jen v místnostech, které klient nejvíce užívá. Kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň-úklid se provádí úklidovými prostředky a přístroji klienta a zahrnuje úklid ve skříních klienta, v kuchyňské lince, mytí oken, žaluzií a balkonu, setření prachu na běžně nedostupných místech a na svítidlech, mytí dveří a zárubní, mytí obkladů v sociálním zařízení, vysátí sedací soupravy. Neprovádíme úklid po malířských a stavebních pracích, pomůžeme zprostředkovat kontakt na profesionální úklidovou službu.

Velký úklid se provádí pouze u klientů, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci a nejsou schopni si tento úkon zajistit jinak. Tento úkon je nutné domluvit vždy minimálně týden předem.

➤ **Donáška vody**

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby klienta o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však do 500 m. Klientovi je dovezeno jen nezbytné množství vody na pokrytí potřeb vaření, mytí nádobí, základní hygieny, případně splachování WC.

➤ **Topení v kamnech**

Úkon topení v kamnech zahrnuje donášku a přípravu topiva (topivo se nachází na pozemku klienta), vynesení popela, očištění povrchu kamen, zatopení v kamnech, přiložení do kamen. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou. Pracovník může tento úkon odmítnout, pokud se domnívá, že kamna nejsou pro něj bezpečné (nesplňují požadavky, nemají potřebné revize atd)

➤ **Běžné nákupy a pochůzky**

Běžný nákup provádí pracovník a zahrnuje nákup základních potravin k běžné spotřebě (nap. pečivo, mléčné výrobky, maso a uzeniny, ovoce, zelenina). Součet všech položek nepřekročí 10 kg. Nákup se provádí vždy v prodejně nejbližší bydlišti klienta.

Pochůzky provádí pracovník a zahrnují vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, pochůzka na poštu, do knihovny, do banky, na úřad, do zařízení veřejných služeb-opravny, čistírna apod.

➤ **Velký nákup**

Velký nákup provádí pracovník a zahrnuje nákup objemného zboží – např. celých balení vody, mléka, ošacení, malých domácích spotřebičů a dalšího nezbytného vybavení domácnosti, které pracovník bez problémů unese. Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu. Nákup je prováděn v nejbližších obchodech od bydliště klienta.

➤ **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**

K praní, sušení a žehlení se primárně využívají spotřebiče klienta v jeho domácnosti (vlastní pračka, sušák a žehlička) a vlastní prací prostředky klienta.

V případě, že si klient nemůže obstarat vlastní spotřebiče, zajišťuje služba praní a žehlení prádla vlastními spotřebiči v zázemí PS. V tomto případě je po každém použití pračka a sušička vydesinfikována. Doporučené množství stejnobarevného prádla je 2 kg. Služba nepere prádlo vyžadující odbornou práci profesionální čistírny.

Pracovník je povinen zvážit a zapsat množství prádla klienta v kg při jeho převzetí. Tento úkon je účtován dle množství prádla v kg.

➤ **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Jedná se o doprovázení klienta k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět – např. doprovod k lékaři, na úřad, poštu, do banky, do obchodu, do knihovny.

Všechny činnosti PS Strání jsou individuálně uzpůsobeny potřebách a zvyklostem klienta.

➤ **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.** Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Snaha o zajištění bezpečnosti klienta, předcházení nebezpečným situacím a reagování na ně, podpora jeho soběstačnosti v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnutí pocitu jistoty a stability klienta. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. Může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček. Není oprávněním pracovníka provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.

➤ **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů-posílení samostatnosti klientů a jejich schopnost hájit své zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí-mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Jde o poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Úkon

zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Způsob poskytování služby

Způsob poskytování služby vychází z individuálních potřeb klienta a z provozních a personálních možností poskytovatele. Klient je oprávněn požadovat pouze ty úkony, které má sjednány ve Smlouvě. Úkony jsou poskytovány v rozsahu a čase, který byl dohodnut.

U úkonů, jejichž četnost nelze předem sjednat se v Individuálním plánu používá označení „dle potřeby“ nebo „po předchozím objednání“. Tyto úkony je zpravidla nutné objednat **2 dny předem**.

Co je Individuální plán

Individuální plán (IP) je dokument služby, který obsahuje osobní cíl, přání a požadavky klienta, který má vést ke zmírnění nepříznivé sociální situace klienta. IP přesně popisuje, jak má daná služba vypadat, jak, kdy a jakým způsobem ji mají pracovníci poskytovat. Každý klient má stanoveného tzv. **klíčového pracovníka** (pečovatele/pečovatelku), který se podílí na individuálním plánování služby, společně s klientem vyhodnocuje jeho aktuální potřeby a zaznamenává rozsah a průběh poskytované služby do programu WebCarol.

Prvotní individuální plán (PIP) je vstupní plán, který sestaví při uzavírání smlouvy s klientem sociální pracovník. Ten představí klientovi do týdne jeho klíčového pracovníka, který ve spolupráci s klientem i s ostatními pracovníky spolupracuje na aktualizaci individuálního plánu. Své požadavky k individuálnímu plánu může klient sdělovat kdykoliv i kterémukoliv jinému pracovníkovi. Pokud klientovi klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. S ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele nelze požadovat konkrétního pracovníka jako klíčového.

Individuální plány jsou pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány v součinnosti s klientem. Hodnocení i úpravy plánu probíhají během rozhovorů s klientem, a to zejména při změně jeho osobního cíle, přání nebo při změně rozsahu poskytovaných služeb. Při každé revizi je potřeba kontrola sociálního pracovníka.

Klient má možnost do svého individuálního plánu nahlédnout po dohodě se sociálním pracovníkem. Individuální plán je interním pracovním dokumentem služby a je uložen v kanceláři personálu PS Strání. Na požádání je možno vytisknout klientovi kopii.

Změna poskytování služeb

Klient si **přeobjedná nebo odhlásí službu** 2 dny předem do 14:30 h, před smluveným započítáním služby, a to pracovníkům PS Strání na telefonu **724 651 347** případně vedoucí služby na tel. **603 406 539**. Není-li toto učiněno a klient **není přítomen** v domácnosti ve smluvený čas nebo po příjezdu pracovníka ve smluvený čas ke klientovi oznámí, že **péči nechce** a požaduje, aby pracovník odjel, platí klient částku za čas, který pracovník strávil na cestě ke klientovi a za čas, kdy pracovník zjišťoval, co se vlastně stalo a

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA STRÁNÍ, sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

proč klient neotevírá, případně službu odmítá. Tento úkon se účtuje jako **Neodhlášená návštěva**. Výjimkou je akutní převoz do nemocnice či jiná mimořádná situace po zvážení vedoucí PS Strání.

Klient může kdykoliv požádat o **rozšíření nebo omezení** nasmlouvaných úkonů nebo o změnu klíčového pracovníka službu konajícímu pracovníkovi pečovatelské služby. **Oprávněnost** požadavku klienta na rozšíření úkonů přehodnotí sociální pracovník s ohledem na nepříznivou sociální situaci a schopnosti klienta, podmínky zajištění úkonu a kapacitu služby v nejbližším možném termínu formou revize Individuálního plánu.

Klient je oprávněn požadovat po pracovnících PS Strání jen ty úkony, které má sjednány ve Smlouvě a v Individuálním plánu. Není možné, aby si klient v průběhu návštěvy objednal úkon, který nemá předem sjednaný. Takový úkon si musí předem sjednat u sociálního pracovníka.

Pečovatelská služba může **přerušit poskytování služby** z důvodu, překážky na straně klienta, která by mohla bránit řádnému poskytování služby a mohla by ohrožovat zdraví nebo život pracovníků PS Strání. Takovou překážkou může být přítomnost hlodavců nebo plísní, stížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nepřijatelné prostředí v domácnosti klienta, narušená statika, agresivní chování, sexuální nebo jiné slovní nebo fyzické obtěžování pracovníků. Pokud klient překážku neodstraní v nejbližší možné době, bude smlouva klientovi vypovězena.

Další překážkou je podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, které je klient povinen nahlásit. Může dojít k přerušení služby, a to z důvodu ochrany pracovníků ale i dalších klientů, které pracovník následně navštíví. Pracovník je v tomto případě vybaven Osobními ochrannými prostředky a postupuje dle *Metodiky předcházení a řešení důsledků respiračních nákaz*. Jejím obnovení v běžném režimu dojde až po předložení bezinfekčnosti klienta, kterou mu potvrdí jeho ošetřující lékař.

PS Strání může klientovi **přerušit nebo dočasně omezit poskytování služby** z důvodu, že se na straně PS vyskytne **překážka**, která omezila provoz pečovatelské služby a způsobila, že nebylo možné poskytnout službu ve smlouveném čase a rozsahu. Takovou překážkou může být zhoršená sjízdnost veřejných komunikací, technická závada na vozidle PS nebo náhlý pokles pracovníků ve službě. O přerušení služby z důvodu vzniku překážky k poskytování služby je klient nebo kontaktní osoba informována neprodleně pracovníkem PS Strání telefonicky. Společně se dohodou na poskytnutí nejnutnější péče. Klient nesmí zůstat bez péče. Nezbytně nutná péče (hygiena a podání stravy) bude poskytnuta později (po odstranění překážky).

V případě přerušení nebo dočasného omezení poskytování služby z důvodu překážky na straně PS Strání, mají úkony spojené s hygienou a podáním stravy přednost před úkony spojenými s péčí o domácnost.

Evidence poskytnutých úkonů pečovatelské služby

Všechny řádně naplánované a provedené úkony (skutečně strávený čas potřebný k zajištění úkonu, skutečný počet kg prádla) u klienta pečovatelské služby zaznamenávají pracovníci služby ihned po jejich provedení do výkazu péče v programu WebCarol. Tyto údaje jsou podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb. Klient může požádat o snížení platby dle Vyhlášky 505/2006 Sb., v aktuálním znění, musí však doložit potvrzení o poskytované pečovatelské službě od jiného poskytovatele, která přesahuje 80 hodin za měsíc.

Platby za poskytnuté služby

Platba za provedené úkony Pečovatelské služby Strání je stanovena Ceníkem (Příloha Smlouvy), který je v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., v platném znění a provádí se následující měsíc po předání vyúčtování, nejpozději 14 dnů od vystavení vyúčtování, a to:

- a) v hotovosti pověřenému pracovníkovi poskytovatele, a to v den předložení vyúčtování;
- b) v hotovosti v kanceláři vedoucí v DPS Strání;
- c) bezhotovostním převodem na účet č.1540093329/0800 podle rozhodnutí klienta (záloha Příspěvků na péči);
- d) bezhotovostním převodem na účet č.1540093329/0800 po vystavení faktury účtárnou Charity Uherský Brod, a to dle přiděleného variabilního symbolu.

Pečovatelská služba je registrována pro poskytnutí služby **bez úhrady** podle § 75 zák. č.108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. V tomto případě je klient tuto skutečnost povinen nahlásit a doložit doklad prokazující nárok.

Manipulace s klíči

Pokud klient nebo jiný člen rodiny není schopen otevřít pracovníkovi dveře, musí zajistit pro vstup do domu a bytu náhradní klíč, který nechá zhotovit na své náklady klient. Nejvhodnějším způsobem jeho uložení je **bezpečnostní schránka s kódem**. Kód předá klient nebo pečující osoba sociálnímu pracovníkovi při nastavení Prvotního individuálního plánu (PIP). Způsob manipulace s klíčem je zaznamenán v osobní složce klienta, souhlas je vyjádřen jeho podpisem, převzetí kódu podepíše sociální pracovník.

Ve výjimečných případech přistoupí služba na způsob zapůjčení klíčů. Klíč je označen barevným štítkem nebo symbolem, je uschováván v uzamčené skříňce, bere si ho pracovník před odjezdem do domácnosti klienta, po příjezdu ho vrací zpět. Po ukončení smlouvy je klíč vrácen klientovi, v případě úmrtí klienta, jeho rodinným příslušníkům.

Kontaktní osoby

Kontaktní osoby jsou uvedeny v osobní složce klienta (jméno, příjmení, vztah, telefon, e-mail).

Kontaktní osoby jsou informovány o skutečnostech, které si stanoví samotný klient. Zpravidla se jedná a situace, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá, v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, hospitalizaci či při úmrtí klienta apod. K podávání informací a k nahlížení do dokumentace kontaktní osobou je možné pouze se souhlasem klienta.

Informace o zdravotním stavu

Klient může ve svém zájmu nechat v bytě, na místě předem známém, průkazku pojištěnce, seznam léků, které užívá, případně výpis ze zdravotní dokumentace, který slouží pouze za účelem poskytnutí lékařské pomoci nebo péče. V případě zásahu Rychlé záchrané služby (RZS) postupují pracovníci dle pokynů klienta, který je popsán v jeho Individuálním plánu.

Veškeré ošetřovatelské úkony, včetně přípravy léků, provádí rodinní příslušníci, osoby blízké nebo zdravotní sestry *Domácí zdravotní péče*, a to pouze na základě indikace ošetřujícího lékaře. V tomto případě si klient nebo pečující osoba musí tento úkon vyžádat u svého ošetřujícího lékaře.

Řešení krizových situací

V případě mimořádné události nebo krizové situace informuje službu konající pracovník vedoucí nebo sociálního pracovníka pečovatelské služby. Ten se pokusí spojit s kontaktními osobami klienta, s nimiž domluví další postup.

V některých případech je nutné přivolat hasiče a policii. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu. Škodu na bytovém zařízení a nápravu vzniklé škody nelze vymáhat na pečovatelské službě. Podrobnosti si klient vykomunikuje se sociálním pracovníkem a zaznamenají se do IP klienta.

Stížnosti

O možnosti a postupu podávání stížností je klient informován při jednání se zájemcem, při sepisování smlouvy (příloha smlouvy) a průběžně je mu tato informace připomínána.

Stěžovat si můžete sami nebo prostřednictvím dalších osob, a to různými formami:

- Písemně:** zápisem do Knihy přání a stížností, dopisem, či e-mailem,
- Ústně/telefonicky:** komukoliv z personálu,
- Anonymně:** do Schránky přání a stížností umístěné u vchodu v DPS

Kontakty pro stížnosti:

- **vedoucí služby** – DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 603 406 539, e-mail: strani@uhbrod.charita.cz
- **sociální pracovníci** – DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 606 055 135, e-mail: spstrani@uhbrod.charita.cz
- **pečovatelky** – DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 724 651 347
- **ředitel Charity Uherský Brod** – Mariánské nám. 13, 688 01 Uh. Brod, tel: 572 630 648, e-mail: reditel@uhbrod.charita.cz

Kontakty pro odvolání:

- **ředitel Arcidiecézní charity Olomouc** – Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel: 585 229 380, e-mail: info@acho.charita.cz
- **arcibiskup olomoucký** – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel: 587 405 401/411 e-mail: ado@ado.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, Odbor sociálních věcí, Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel: 577 043 111, e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz

Instituce sledující dodržování lidských práv:

- **Veřejný ochránce práv – ombudsman** – Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor** – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, e-mail: info@helcom.cz

Písemné stížnosti jsou vyřizovány **písemně nejpozději do 30 dnů od podání**. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informujeme žadatele/ klienta písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na **nástěnce** služby po dobu 30 dnů.

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů od doručení informace o jejím vyřízení či od uplynutí této lhůty požádat ministerstvo o prověření jejího vyřízení. V žádosti uveďte důvod, proč o prověření žádáte.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, tel: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Kvalita poskytované služby

- Aby naše služba byla profesionálně odborná a eticky kvalitní, pravidelně zjišťujeme spokojenost klientů s kvalitou služeb, které poskytujeme.
- Při každém kontaktu se pracovníci ptají klienta, zdali je vše v pořádku, jestli je s provedeným úkonem spokojený. Vše se poté zapisuje do složky klienta. Návrhy, připomínky, podněty pracovník předá kompetentním osobám (sociální pracovník, vedoucí služby) bezodkladně.
- Minimálně jednou do roka pracovníci PS předají klientům v obálce *Dotazník spokojenosti*. O postupu jste vždy konkrétně informováni. Dotazník může být podepsaný nebo anonymní.
- Charita Uherský Brod má zpracovaný *Kontrolní systém a sankční řád*, kterým zajišťuje kvalitní poskytování sociální služby.

Poskytovatel se zavazuje:

- a) Zajistit provozování pečovatelské služby dle oprávněných individuálních potřeb klienta s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci, v rozsahu a čase sjednaném ve Smlouvě a IP klienta.
- b) Poskytovat pečovatelskou službu 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- c) Provádět změny poskytovaných služeb písemně. Na základě změn bude vypracován nový IP.
- d) K mlčenlivosti o sociální situaci a zdravotním stavu klienta.
- e) Řádně evidovat a účtovat provedené pečovatelské úkony.
- f) Písemně informovat klienta o změnách týkajících se plateb za poskytovanou službu, a to minimálně 14 dnů předem.
- g) Poskytovat sociální službu personálem, který splňuje požadavky na odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- h) Charita Uherský Brod bude spravovat údaje o klientovi pro potřeby kvalitního poskytování sociální služby v souladu s platnou legislativou ČR a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zpracovávají a evidovány budou pouze ty informace, které se vztahují ke konkrétní situaci klienta a jsou nezbytné pro poskytování sociální služby, tato data budou používána po dobu výkonu služby a následně archivována. Klient má možnost nahlédnout do dokumentace, kterou o něm poskytovatel sociální služby vede.

Klient se zavazuje:

- a) Umožnit pracovníkům pečovatelské služby bezproblémový přístup do své domácnosti.
- b) Odstranit případné překážky a závady v domácnosti, které by ohrožovaly bezpečnost, zdraví nebo život klienta nebo pracovníka. V případě, že nebudou překážky odstraněny, může poskytovatel odmítnout poskytování některých úkonů, a to do doby odstranění.

- c) Zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče – polohovací lůžko, zvedák, další potřebné kompenzační pomůcky, které slouží k minimalizaci rizika úrazu pracovníka. V opačném případě nemusí poskytovatel zajistit péči do doby nápravy.
- d) Hlásit včas změny související s výkonem služby včetně dlouhodobého přerušení služby.
- e) Uhradit v řádném termínu provedené úkony pečovatelské služby na základě evidence úkonů.
- f) Ve vztazích s pracovníky pečovatelské služby zachovávat běžně uznávaná pravidla slušného chování. Nevhodné chování klienta, které snižuje důstojnost pracovníků, vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí může být důvodem k ukončení Smlouvy.

Předávání Vnitřních pravidel

- S Vnitřními pravidly je klient podrobně seznámen při jednání se zájemcem o službu a pravidla jsou mu vždy předána v písemné formě.
- Vnitřní pravidla jsou Přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Při změně Vnitřních pravidel seznamuje klienta s touto změnou 14 dnů předem sociální pracovník nebo klíčový pracovník.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1.4.2026

Aktualizovala: Bc. Monika Navrátilová, dne 23.2.2026