

## Vnitřní pravidla poskytování pečovatelské služby

**Název zařízení:** Domov pro seniory Kostelec nad Černými lesy  
příspěvková organizace Města Kostelec nad Černými lesy

**Adresa:** Pečovatelská služba Kostelec nad Černými lesy  
Lázeňská 462, 281 63 Kostelec nad Černými lesy

**IČO:** 00873519

**Statutární orgán:** Martina Volavková

### Kontakty:

ředitelka organizace:

- pevná linka : **321 697 371**
- mobil **731 615 674**

sociální pracovník:

- mobil **736 798 584**

pracovník v sociálních službách:

- mobil **731 615 676**

**E-mail:** [info@ddkostelecncz.cz](mailto:info@ddkostelecncz.cz)

**Internetová adresa:** [www.ddkostelecncz.cz](http://www.ddkostelecncz.cz)

**Provozní doba:** pondělí – pátek od 6.00 hodin do 14.30 hodin

### Pravidla zajišťování péče

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou pomoc a podporu uživatelům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, nebo kterou jim není schopna zajistit např. rodina. Pečovatelská služba nenahrazuje povinnosti členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje.
2. O změnu úkonů ve Smlouvě může požádat uživatel pečovatelku nebo přímo kontaktovat sociální pracovníci. Sociální pracovníce provede jednání s uživatelem v jeho domácnosti (popř. jinde) a dohodne s ním změnu ve Smlouvě.

3. Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání. Uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli nutnost zajistit:
  - a) doprovody minimálně 2 pracovní dny předem do 14,00 hod.,
  - b) nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.,
  - c) běžný úklid minimálně 2 pracovní dny předem, velký úklid minimálně 5 pracovních dní předem, a to do 14,00 hod.
4. Pravidla pro objednávání či rušení obědů jsou popsána níže u „zajištění stravy“.
5. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka (např. zabezpečit agresivní zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem).
6. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 hodinu před začátkem poskytování této služby (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Uživatel službu může odmítnout zavoláním pečovatelce nebo sociální pracovníci.
7. Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, *tzn., že se do času počítá například i čas dopravy pečovatelky k uživateli*. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
8. V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u uživatele, jehož zdravotní stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost 2 pracovníků, úkon se účtuje pouze jednou. Pokud je prováděn doprovod autem více uživatelům zároveň, čas úkonu se rozdělí mezi daný počet uživatelů.
9. Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele. Pouze výjimečně se lze domluvit s uživatelem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti (např. předat jídlonosič na dohodnuté místo, pokud je uživatel u lékaře apod.).
10. Provedené úkony zaznamenávají pečovatelky v počítačovém programu a následně vyhotovují úhrady za poskytnuté služby.
11. Úhradu za odebrané služby platí klient v hotovosti, nejpozději do 15. dne v následujícím měsíci. Poskytovatel se zavazuje předat uživateli vyúčtování za služby nejpozději do 10. kalendářního dne v novém měsíci. V případě zájmu uživatele mu může být, kromě stvrzenky, vyhotoven i přesný výpis provedené péče za daný měsíc.
12. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou skutečných nákladů na jednotlivé úkony. Dále si poskytovatel vyhrazuje právo změnit úhrady za zajištění oběda v souvislosti se změnou úhrady za oběd, kterou stanoví vývařovna. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

### ***Dokumentace o poskytování pečovatelské služby***

1. Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o uživatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.
2. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených v Osobních deskách uživatele. Osobní desky s dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních, ke kterým nemá přístup nikdo jiný než oprávněné osoby. Uzamykatelné skříně jsou v kancelářích, které jsou také zamykatelné. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
3. Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitelka organizace, sociální pracovníce a dále uživatel, kterému tato dokumentace náleží. Kromě výše vyjmenovaných osob i pracovníci, kteří se podílí na zajišťování přímé péče u uživatele a dále osoby, které určí uživatel. Dále je do dokumentace uživatele v případě potřeby oprávněna nahlížet Policie ČR, soud, státní zástupce či veřejný ochránce práv.

### ***Předávání klíčů od bytu či domu uživatele***

1. Klíče od bytu či domu jsou od uživatele převzaty proti podpisu (formulář „Předání klíčů“), kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle. Tento formulář má klient uložen v Osobních deskách.
2. S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pečovatelkou).

V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi (formulář „Předání klíčů“).

## **Popis základních úkonů**

### **Základní sociální poradenství**

#### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 8:00 hod. – 14:00 hod.

Toto poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit.

Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovníce na adrese Lázeňská 462, 281 63 Kostelec nad Černými lesy, a to buď rozhovorem po telefonu, nebo osobně v kanceláři sociální pracovníce (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle 321 697 371 nebo 736 798 584). Vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovníce uživatele v jeho domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

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

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. - 14:30 hod.

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

### **a) pomoc a podpora při podání jídla a pití**

- na žádost uživatele je v jeho domácnosti pracovník v sociálních službách nápomocen při servírování pokrmu (z jídlonošiče na talíř), pomůže mu s naporcováním na talíř.

### **b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

-uživateli pomáháme při oblékání na jeho přání. Vždy respektujeme jeho volbu oblečení. Můžeme mu jen poradit (vyjimku tvoří uživatelé, kteří z důvodu zdravotního stavu, nejsou schopni si sami své oblečení vybrat).

### **c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

- pomoc uživateli k přihlídnutí jeho potřebám, zdravotnímu stavu, tempu a jeho pohybovým schopnostem.

### **d) pomoc při přesunu na lůžko nebo na vozík**

- uživatel je navštěvován v předem domluveném čase, zároveň je respektováno jeho soukromí a intimita. Úkony se provádí dle přání uživatele v jeho domácnosti.

## **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. - 14:30 hod.

- Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla), pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
- Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního uživatele, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pečovatelkou domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty a pomoc při použití WC se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

### ***Obecná pravidla:***

- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně uživatele je povinen si zajistit uživatel na své náklady, případně se uživatel domluví s pečovatelkou, že potřebné prostředky pečovatelka zakoupí a uživatel částku za prostředky uhradí.
- Uživatel se zavazuje respektovat u pečovatelek používání jednorázové rukavice (ty zajišťuje poskytovatel).
- Pokud se provádí výměna plen, uživatel poskytne sáček či pytel na odkládání použitých plen.
- Pokud uživatel trpí infekčním onemocněním, pečovatelka dodržuje přísná hygienická pravidla (použije jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, jednorázové pláště, řádně se převléká, prádlo se pere s desinfekcí) a u uživatele je vypracován Rizikový plán. Uživatel také musí dodržovat hygienická pravidla.

### **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

#### **a) zajištění stravy (oběda), dovoz a donáška oběda**

#### *Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 10:00 hod. – 13:00 hod.

- Jídlo si vybírá uživatel z jídelního lístku vždy na týden dopředu – pracovnice předají jídelní lístek uživateli v pátek, ten si zvolená jídla na jídelním lístku zaškrtná a v pondělí ho vrátí zpět pečovatelkám.

Zrušit dohodnutý oběd, případně objednat oběd může uživatel:

- minimálně 1 pracovní den předem do 12:00 hod.,
  - odhlásit oběd lze osobně či telefonicky u pečovatelek či telefonicky na tel. čísle 731 615 676 nebo 736 798 584.
- Obědy jsou zajišťovány na základě smlouvy mezi pečovatelskou službou a stravovacím zařízením.
  - Uživatel je povinen mít 2 jídlonosiče, jídlonosiče si pořizuje na vlastní náklady nebo má možnost si je pronajmout od pečovatelské služby.  
Pronajmuté termojídlonosiče má každý uživatel označené jménem. Uživatel se zavazuje udržovat je v čistotě, nesmí v nich ohřívat jídlo a nesmí je dávat do mikrovlnné trouby. Termoobal musí chránit před nadměrným teplem a poškozením. Pokud termojídlonosič uživatel poškodí takovým způsobem, že ho nelze dále používat (dojde k porušení jeho termoizolačních vlastností), poté má uživatel povinnost uhradit poskytovateli jeho plnou pořizovací cenu, pokud se uživatel s poskytovatelem nedohodnou jinak.
  - Jídlo předává pečovatelka osobně uživateli v jeho domácnosti, pokud se uživatel s pečovatelkou nedohodne výjimečně jinak. Smyslem osobního předání oběda je i kontrola stavu uživatele (zda je v pořádku). Pokud není výjimečně uživatel doma přítomen (např. kvůli návštěvě lékaře), nechá na předem domluveném místě mimo byt

prázdný jídlonosič na výměnu. Na tomto místě ponechá pečovatelka uživateli jídlonosič s obědem. Pečovatelka neodkládá z hygienických důvodů jídlonosič na zem, uživatel zajistí např. stoličku nebo jiné místo, kam odloží pečovatelka jídlonosič, pokud si uživatel osobně oběd nepřebírá (viz IP).

- Oběd je dovážen služebním autem pečovatelské služby.

#### **b) pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání**

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod.– 14:30 hod.

- Pečovatelka pomůže uživateli s přípravou a naservírováním jídla (snídaně, oběd, svačiny) v domácnosti uživatele.
- Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit uživatel na vlastní náklady nebo je zajistí pečovatelka v rámci nákupů.
- Tento úkon znamená rovněž rozdělání jídlonosiče, případně naservírování přineseného jídla na talíř nebo jeho přihřátí (čas. rozvrh 10:00 – 13:00 hod.).
- Pečovatelka umyje (dle dohody s uživatelem) nádobí a sklídí stůl. Čas strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu. Při vyúčtování služby se účtuje skutečně spotřebovaný čas na provedení úkonu.

#### **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. – 14:30 hod.

#### **a) běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu, např. sezónního úklidu, úklidu po malování**

- Úklid (včetně mytí oken) se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, tzn., že pečovatelka neuklízí celý dům, pokud uživatel evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.
- Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s uživatelem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatelka a uživatel jí je proplatí (na základě dokladu o nákupu).
- V případě mycích a úklidových prostředků uživatel respektuje, že pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.
- Úklid po malování poskytovatel osobně nezajišťuje, zprostředkuje uživateli kontakt na úklidovou firmu.
- Za běžný úklid je považován úklid v intervalu minimálně jednou za týden a znamená např. vytření podlahy, vyluxování, utření prachu, umytí domácích spotřebičů, umytí povrchů (stoly, skříně,...), umytí koupelny (vana, umyvadlo, povrchy) a WC.

- Za velký úklid je dále považováno např. vyndání věcí ze skříní (nádobí, šatstvo,...) a vymytí těchto skříní, mytí oken, mytí dveří, dezinfekce podlah a povrchů, mytí lustrů.
- Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne pečovatelka s uživatelem (podrobnosti jsou uvedeny v Individuálním plánu).

#### **b) donáška vody**

- Tento úkon poskytovatel zajišťuje u uživatelů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit ze studny nebo jiného vodního rezervoáru.
- Vodu přinese pečovatelka ve vlastních nádobách uživatele do bytu na místo, které uživatel určí.

#### **c) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

- Pečovatelka zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.
- Pokud je třeba, pečovatelka zajišťuje přípravu otopu, naštipání třísek na zátop, přinesení polen, uhlí nebo jiného otopu na místo, které určí uživatel.

#### **d) běžné nákupy a pochůzky**

- Běžným nákupem je myšlen nákup do hmotnosti 5 kg (včetně) – pravidelný nákup pro vlastní potřebu – základní potraviny, např. ovoce, zelenina, maso, uzenina, mycí a úklidové prostředky.
- Nákupy provádí pečovatelka v obchodech v Kostelci nad Černými lesy.
- O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatelka záznamy (v notýsku), které po dobu zajišťování zůstávají u uživatele, poté se zakládají do spisu uživatele (notýsek je majetek pečovatelské služby, pečovatelka notýsek zajišťuje na náklady organizace). Uživatel předá pečovatelce seznam s nákupem a finanční hotovost. Pečovatelka zapíše přijatou částku do notýsku, obě strany jí stvrdí podpisem. Pečovatelka provede nákup a uživateli předá spolu s nákupem pokladní stvrzenku. Vyúčtování provede pečovatelka písemně do notýsku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) v požadovaném sortimentu a kvalitě odsouhlasí uživatel i pečovatelka svým podpisem. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě uživatele s pečovatelkou, tento způsob je zaznamenán v Individuálním plánu.
- Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny a donáška léků do domácnosti uživatele, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, zajištění nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními domy, placení složek na poště,...

#### **e) velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**

- Velkým nákupem je myšlen nákup nad hmotnost 5 kg, maximálně však do hmotnosti 15 kg.

#### **f) praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy**

- Poskytovatel zajišťuje uživateli praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování), a to za stejných podmínek.
- Prací prášky, aviváž zajišťuje při praní organizace na své náklady.
- Praní prádla zajišťuje poskytovatel pro uživatele v DpS v Kostelci nad Černými lesy.
- Drobné opravy vypraného prádla jsou možné pouze v případě, že to umožňují provozní podmínky organizace. V případě nutnosti vyspravení prádla je uživateli doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.
- Prádlo jednotlivých uživatelů se vždy pere samostatně.
- Poskytovatel zajistí uživateli vyprání a dodání prádla max. do 5 pracovních dní od jeho předání.
- Uživatel je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení (viz. formulář „Soupis prádla“), případně mu se soupisem pomůže pečovatka a dále má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (to znamená, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.

#### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. – 14:30 hod.

##### **a) doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět**

##### **b) doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**

- Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení uživatele pečovatkou a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem, autobusem či služebním vozidlem pečovatelské služby.
- Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel či koupaliště.
- Pečovatka doprovází uživatele v místě poskytování pečovatelské služby.
- V případě je-li na doprovod více uživatelů najednou, jsou doprovázeni postupně, ostatní čekají v autě v případě, že je k dispozici jeden pracovník v sociálních službách.
- Vedoucí pečovatelské služby může výjimečně (v odůvodněných případech) povolit doprovod mimo deklarovanou dobu časového rozvrhu (omezenou však dobou zajišťování péče), nebo doprovod mimo místo poskytování pečovatelské služby.



## Popis fakultativních činností

Fakultativní činnosti lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

### Dohledy

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. – 14:30 hod.

- Dohledem se rozumí poskytnutí uživateli společnost na dobu, kdy je mimo domov osoba, která jinak o uživatele pečuje, nebo jako pomoc rodině v péči o uživatele.
- Dále je to dohled jako kontrola stavu uživatele v domácnosti, zda je uživatel v pořádku.

### Dohled nad příjmem léků

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. – 14:30 hod.

- Dohled nad příjmem léků znamená, že se pečovatelka osobně ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), které blízká osoba nebo zdravotník (sestra, lékař) předem připravil do zásobníku.
- Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat.

### Doprovod na procházku

*Časový rozvrh:*

Pracovní dny: 6:00 hod. – 14:30 hod.

- Pečovatelka doprovází uživatele pěšky.

### Pronájem jídelnosiče

Uživatel může používat termo jídelnosiče pronajaté od poskytovatele. Tyto termo jídelnosiče musí uživatel udržovat v čistotě, nesmí v nich ohřívat jídlo a nesmí je dávat do mikrovlnné trouby. Termoobal musí chránit před nadměrným teplem a poškozením. Pokud termo jídelnosič uživatel poškodí takovým způsobem, že ho nelze dále používat (dojde k porušení jeho termoizolačních vlastností), poté má uživatel povinnost uhradit poskytovateli jeho plnou pořizovací cenu, pokud se uživatel s poskytovatelem nedohodnou jinak. Cena za pronájem viz aktuální sazebník.

### Doprava

Doprava je uživateli účtována při dovozu obědů mimo region a sazba je dle platného sazebníku.

## **Vybrané Standardy kvality poskytovaných služeb (dále SQSS)**

### **SQSS č. 2 - Ochrana práv uživatelů**

1. Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné... z Listiny základních práv a svobod.
2. Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.
3. Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní - tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
4. Aby pracovníci mohli zajišťovat práva uživatele, musí znát potřeby, přání a vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, používáme alternativních způsobů komunikace.
5. Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy uživatele. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

### **SQSS č.5 - Individuální plánování průběhu pečovatelské služby**

1. Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření Individuálního plánu a jeho přehodnocení. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do společnosti. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele.
2. Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách = pečovatelka, která je koordinátorem péče a podpory u uživatele a sestavuje s uživatelem Individuální plán a jeho přehodnocení.
3. Individuální plán je výsledkem individuálního plánování. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.
4. Přehodnocení individuálního plánu je písemným zápisem z přehodnocení Individuálního plánu.
5. Osobní cíl je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem. Jedná se o cíl vzájemné spolupráce.

### **SQSS č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

1. Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

- (dále jen „stížnost“) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.
2. Proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření proto, že podal stížnost.
  3. Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.
  4. Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má **každý zaměstnanec poskytovatele** s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost vedoucímu. Přeje-li si stěžovatel předání písemné stížnosti přímo ředitelce, je zaměstnanec povinen stížnost ředitelce předat. Poskytovatel respektuje právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby anonymně.

#### **Podávání stížnosti:**

Stížnost může podat uživatel služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem nebo jakoukoliv jinou osobou) - dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Ústní stížnost lze podat buď:

#### a) **osobně**

- v kanceláři sociální pracovnice, Lázeňská 462, Kostelec nad Černými lesy,
- v kanceláři ředitelky (viz adresa sídla poskytovatele).

#### b) **telefonicky**

- na tel. čísle 321 697 371, 736 798 584 (sociální pracovnice),
- na tel. čísle 321 697 371, 731 615 674 (ředitelka).

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- a) osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele,
- b) osobně do výše uvedených kanceláří (soc.pracovnice, ředitelky),
- c) prostřednictvím pošty na adresu Lázeňská 462, 281 63 Kostelec nad Černými lesy
- d) e-mailem na adresu: info@ddkostelecncz
- e) prostřednictvím SMS na služební mobil zaměstnance,
- f) vhozením do schránky důvěry (týká se i anonymních stížností) umístěných v:
  - Domově pro Seniory ul. Lázeňská 462, Kostelec nad Černými lesy

#### **Termíny vyřizování stížností:**

1. Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost však musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen **maximálně o dalších 30 dnů**.
2. Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze se zaevidují a přešetří se jejich obsah.

3. Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou (z hlediska lhůty pro vyřízení) vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty, pokud Zpráva nebyla doručena osobně (osobní převzetí Zprávy je v tomto případě stvrzeno podpisem stěžovatele).
4. Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti (nejedná-li se o anonymní charakter stížnosti).

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle možností uvedených ve Zprávě o výsledku šetření stížnosti.

#### ***Shrnutí postupu při podávání a projednávání stížnosti:***

1. Přijetí stížnosti nebo případné předání stížnosti
2. Evidence stížnosti
3. Vyhotovení Záznamu o přijaté stížnosti
4. Vyhotovení Záznamu o projednávání stížnosti
  - Rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti
  - Rozhodnutí o přijatých opatřeních ke zjednání nápravy
5. Vyhotovení Zprávy o výsledku šetření stížnosti
6. Realizace opatření ke zjednání nápravy
7. Kontrola plnění realizace přijatých opatření
8. Za stížnost nejsou považovány různé připomínky (popř. podněty a návrhy), které uživatel (nebo jakákoliv jiná osoba) takto označí.

#### **SQSS č. 14 Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě**

1. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele zajistí pečovatelka potřebnou první pomoc.
2. Pokud je uživatel hospitalizován, měl by oznámit pečovatelce, či sociální pracovníci, že byl hospitalizován a přerušil tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a Individuálního plánu. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.
3. Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zkontaktuje rodinu a seznámí jí s tím, co se stalo. Pokud stav uživatele vyžaduje lékařskou pomoc, zkontaktuje pracovnice rodinu a zároveň rychlou záchrannou pomoc. V případě že uživatel lékařskou pomoc odmítne, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním bezvýhradně souhlasí.

4. V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá pečovatelka k události Městskou policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.
5. Pokud má uživatel s pečovatelkou domluvenou schůzku a uživatel neotvírá, postupuje pečovatelka takto:
  - a) Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní).
  - b) Pokud má pečovatelka klíč od obydlí uživatele určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
  - c) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.
  - d) Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka kontaktuje rodinu, zda o uživateli neví.
  - e) Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je pečovatelka, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.
  - f) Pokud nejsou o uživateli žádné zprávy volá nadřízený pracovník (podle domluvy může volat i pečovatelka) Městskou policii v Kostelci nad Černými lesy – tel. +420 602 487 355 (pokud není dostupná, volá Policii ČR – tel. 158). Pečovatelka vyčká příjezdu Městské policie nebo policie ČR a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.
6. V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník organizace, dle bodu výše, otevřít byt a uživatel není doma nalezený:
  - a) Poskytovatel zajistí výměnu zámku na náklady poskytovatele a byt uzamkne.
  - b) Nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že „Pečovatelská služba Města Kostelec nad Černými lesy nechala z důvodu obav o zdraví a život uživatele otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese...“. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka.
  - c) Jestliže měl poskytovatel domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z individuálního plánování), poté je uživatel povinen náklady spojené s odemčením bytu a výměnou klíčů uhradit.
7. Pro případ náhlého výpadku pečovatelek zajistí ředitelka organizace jejich zástup. Uživatelům se po dobu nezbytně nutnou budou provádět pouze nezbytně nutné úkony – např. osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů.

### **SQSS č. 15 - Zvyšování kvality pečovatelské služby**

Jednou ročně poskytovatel žádá uživatele o vyplnění dotazníku, který je zaměřený především na spokojenost uživatelů s kvalitou služby (dotazníky mohou vyplňovat i rodinní příslušníci uživatele). Dotazníky zpracovává pověřený zaměstnanec, který vyřeší případné připomínky uživatelů vyplývající z dotazníků.