

---

**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA, U Žebračky 18, 750 02 Přerov**

**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby  
12. úprava a doplnění**

**I.**

**Základní prohlášení**

Pečovatelská služba je terénní a ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována osobám od 27 let věku. Služba je poskytována v místě a v rozsahu dohodnutém ve smlouvě o poskytování sociální služby pečovatelská služba (dále jen smlouva).

**Posláním pečovatelské služby** v Přerově je podporovat a pomáhat udržovat soběstačnost uživatelů, kteří potřebují pomoc druhé osoby a umožnit jim tímto setrvat v domácím, přirozeném prostředí co možná nejdéle.

**Cílem služby** je poskytnout takovou péči, která umožní uživateli zůstat v jeho domácím prostředí.

**Cílová skupina**

- senioři, kteří potřebují pomoc druhé osoby;
- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení;

(služby jsou poskytovány pouze ve vymezeném čase a v rozsahu domluvených úkonů, nejedná se o časově neomezenou službu).

**Místo a čas poskytování služby**

Terénní služby se poskytují v domácnostech uživatelů ve městě Přerově a jeho místních částech každý den, provozní doba je od 7:00 do 20:00 hodin. Ambulantní služba (koupání ve středisku osobní hygieny) se poskytuje pouze ve všední dny pondělí až pátek od 7:00 do 15:30 hodin. Základní sociální poradenství se poskytuje jen ve všední dny pondělí a středa od 7:00 do 16:00 hodin, úterý a čtvrtek od 7:00 do 15:30 hodin a v pátek od 7:00 do 14:30 hodin. O sobotách, nedělích a svátcích se terénní služba poskytuje v rozsahu zaměřeném na zajištění základních životních potřeb, jako je osobní hygiena, příprava a podání jídla a pití, dohled nad požitím léků.

Doba i čas poskytování služby jsou sjednány s každým uživatelem individuálně v Individuálním plánu uživatele. V průběhu poskytování sociální služby je Individuální plán uživatele aktualizován dle jeho potřeb.

**Služba nabízí**

**základní činnosti**

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

### **fakultativní činnosti**

- a) dohled nad dospělou osobou
- b) dohled nad požitím léků
- c) zapůjčení kompenzačních pomůcek
- d) zapůjčení mechanické polohovací postele
- e) doprava, montáž nebo demontáž mechanické polohovací postele
- f) kopírování lékařských zpráv nebo jídelníčku
- g) perličková koupel

### **základní sociální poradenství**

je poskytováno bezplatně všem. Jedná se o pomoc při vypisování žádostí, podání informací o poskytovaných sociálních službách v Přerově a dalších možnostech pomoci v sociální oblasti dle platných sociálních zákonů.

## **II.**

### **Informace o provozu pečovatelské služby**

Vedoucí pečovatelské služby	U Žebračky 18	581 736 370 581 735 358
Sociální pracovnice	U Žebračky 18 Trávník 1	581 736 370 581 209 193

Provozní doba kanceláře: PO+ST 7:00–16:00      ÚT+ČT 7:00–15:30      PÁ 7:00–14:30  
Kontakty a informace jsou také k dispozici na [www.ssmp.cz](http://www.ssmp.cz)

## **III.**

### **Informace o poskytovaných službách**

Pečovatelská služba (dále jen PS) je uživateli poskytována na základě uzavřené smlouvy. Smlouva se uzavírá po oboustranné dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem.

Uživatel má možnost omezit nebo rozšířit poskytované činnosti. Tyto změny jsou sepsány v dodatku ke smlouvě, s datem od kdy je činnost poskytnuta.

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

### **Základní činnosti**

Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:

- a) **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**
  1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – pomoc s přímou konzumací pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem, savkou.
  2. **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – pomoc s výběrem oblečení a dohled nad správným vrstvením, oblékání a svlékání oděvů, obouvání a zavazování obuvi, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, pomoc při použití protetických pomůcek nebo asistence při navlékání např. dekompresních punčoch uživatele.
  3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** – pomoc při pohybu uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené

pohyblivosti, kdy uživatel používá berle, hůl, chodítko, vozík. Popisování trasy chůze – pohybu, upozornění na překážky.

- 4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. (Doporučujeme plně imobilním uživatelům zajistit v domácnosti zvedák, případně zajistit při úkonu pomoc druhé osoby.)

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

- 1. Pomoc při úkonech osobní hygieny** – pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. (Doporučujeme imobilním uživatelům zajistit v domácnosti zvedák, případně zajistit při úkonu pomoc druhé osoby).

Dále úkon zahrnuje pomoc s učešáním vlasů, péčí o chrup, péčí o zubní protézu, pomoc při holení elektrickým holicím strojkem uživatele, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek.

- 2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít uživatel vlastní.
- 3. Pomoc při použití WC** – pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očištění, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové lahve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí.

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

- 1. Dovož nebo donáška oběda** – oběd je dodáván ze zařízení školního stravování. Je možný výběr – racionální (běžná) strava, s omezením tuků (žlučnicková dieta), diabetická strava a neslaná šetřící dieta (srdeční). Rozvož zajišťuje PS v jídlonosičích, které jsou jejím majetkem. S obědem je dodáván, na požádání uživatele, týdenní jídelní lístek.

Osoby žijící ve společné domácnosti, které současně odebírají službu dovoz obědů, mají vyšší úhrady za dovoz jednoho oběda sníženou o 50 % z částky stanovené platným ceníkem. Pokud bude ve společné domácnosti odebírán pouze jeden dovoz oběda, bude služba účtována v plné výši dle platného ceníku od prvního dne následujícího měsíce, ve kterém jeden z uživatelů smlouvu ukončil.

- 2. Pomoc při přípravě jídla a pití** – pomoc uživateli při přípravě jídla a pití z jeho vlastních zásob.
- 3. Příprava a podání jídla a pití** – pracovník připravuje jídlo i pití z vlastních zásob uživatele dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.

#### **d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- 1. Běžný úklid a údržba domácnosti** – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, žehlení prádla v domácnosti, převlékání ložního prádla, příprava prádla do prádelny, zalévání květin. (Netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti.) Pokud není započítáno do úkonu pomoc při použití WC vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové lahve, započítává se toto jako běžný úklid.

Pokud má žadatel o službu značně znečištěnou a zanedbanou domácnost bude tento úkon běžný úklid domácnosti prováděn až po úklidu komerční úklidovou službou. V případě zájmu předá vedoucí okrsku kontakty na komerční úklidové služby, příp. pomůže žadateli vybranou firmu zajistit.

**Údržba domácích spotřebičů** – umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači – jedná se o základní

péči o domácí spotřebiče. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta.

- 2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti** – mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, úklid společných prostor, sundávání a věšení záclon a závěsů. PS provádí pouze velký úklid sezónního charakteru. Mytí oken se provádí pouze při venkovní teplotě 10-25 °C a musí být přístupný prostor kolem oken. Pokud z provozních důvodů nebude možné mytí oken provést, budou uživateli předány kontakty na úklidové služby a v případě požadavku uživatele i poskytnuta pomoc při zprostředkování vybrané komerční úklidové služby. V případě úklidu po malířských a stavebních pracích jsou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby.
- 3. Donáška vody** – donesení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje v případě není-li v domácnosti uživatele zaveden vodovod nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řádu. Používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 l. Doneseno je nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.
- 4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** – rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele z jejich úložiště v rámci obydlí (nikoliv skládání uhlí a štípání dřeva), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pečovatelka uživatelem řádně seznámena s jejich obsluhou.
- 5. Běžné nákupy a pochůzky**

**Běžný nákup** – nákup základních potravin a zboží pro vlastní potřebu, zakoupený v nejbližší prodejně. Uživatel předá pracovníkovi sepsané položky nákupu, spolu s finanční hotovostí. Sepsání nákupu, předání nákupu, vyúčtování finanční hotovosti apod. se účtuje jako samostatný úkon dle skutečně stráveného času. Úkon běžný nákup je tvořen cestou do jedné prodejny a zpět a je započítáván podle počtu zakoupených položek pouze v jedné prodejně. Cesta do další prodejny je započítána jako další nákup. Nákup do 5 položek je účtován 20 minutami, do 10 položek 40 minutami, do 15 položek 60 minutami (nad 15 položek je již nákup účtován jako velký nákup). Položka = konkrétní druh zboží s přesným názvem (např. 10 dkg salámu Herkules). Pracovník nakoupené zboží předá společně s účtenkou, vrátí zbytek hotovosti uživateli a na požádání uloží zboží na určené místo. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou uživatele.

**Pochůzka** – vyzvednutí receptů na léky, léků v lékárně, platby v hotovosti na poště a v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky aj. Pracovník PS nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.

**Pochůzka (platba obědů)** – jedná se o jednorázovou měsíční platbu za administrativní úkony spojené s vybíráním hotovosti za obědy, tisk stvrzenek a oznámení a dále předání hotovosti do zařízení školního stravování. Tato pochůzka je započítávána jako 30minutový úkon.
- 6. Velký nákup** – nákup nad rozsah běžného nákupu, např. nákup ošacení a obuvi, nezbytného vybavení domácnosti nebo větší množství potravin nad 15 položek nebo zboží nadměrné velikosti nebo nákup těžkých položek (např. velké balení vody, velký prací prášek nad 5 kg, apod.), nákup spotřebního zboží. Jeden velký nákup tvoří nákup zboží v jedné prodejně v množství 15 – 30 položek.
- 7. Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelně poskytovatele** – praní, žehlení, mandlování, drobné opravy oděvu (např. přišití knoflíku

apod.) Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla, v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky. Prádlo, které se předává do prádelny, musí být řádně označeno jménem uživatele a číslem okrsku a předáno v jednorázovém obalu.

- e) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**  
**Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** – úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Uživatel hradí zaměstnanci nezbytné náklady, které při tomto úkonu vzniknou (např. jízdenka na MHD, autobus nebo vlak, taxi). V případě hospitalizace je uživatel povinen, uhradit zaměstnanci i nezbytné náklady, které vzniknou při jeho návratu na pracoviště. O úkon je třeba zažádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden.

#### **Fakultativní činnosti**

Jednotlivé služby zahrnují tyto dílčí úkony:

- a) **Dohled nad dospělou osobou** – jedná se o kontrolní návštěvu uživatele pečovatelkou.
- b) **Dohled nad požitím léků** – pečovatelka provádí dohled nad požitím léků u uživatele, nebo dohled nad chytáním léků, které si uživatel připravuje sám, dle lékařského předpisu.
- c) **Zapůjčení kompenzačních pomůcek** – při zapůjčení pomůcky podepíše uživatel tiskopis o zapůjčení a dopravu je povinen si zajistit sám. Kompenzační pomůcka je předána uživateli v čistém a funkčním stavu. Uživatel po použití vrací kompenzační pomůcku ve stejném stavu, v jakém ji přijal. Škody způsobené na pomůcce hradí uživatel.
- d) **Zapůjčení mechanické polohovací postele** – při zapůjčení pomůcky podepíše uživatel Protokol o zapůjčení mechanické polohovací postele. Kompenzační pomůcka je předána uživateli v čistém a funkčním stavu. Uživatel po použití vrací kompenzační pomůcku ve stejném stavu, v jakém ji přijal. Při zapůjčení je převzata vratná kauce ve výši 2.000 Kč, která je po vrácení zapůjčené mechanické postele předána zpět uživateli. V případě škody způsobené na pomůcce je z této kauce hrazena oprava. Postel je k dispozici k vyzvednutí vždy ve všední den od 7:00–14:00 hodin.
- e) **Doprava, montáž nebo demontáž mechanické polohovací postele** – poskytovatel zajišťuje dopravu postele na místo určení a zpět. Montáž a demontáž provádí pracovník organizace a náklady na dopravu, montáž nebo demontáž hradí uživatel dle aktuálního ceníku.
- f) **Perličková koupel** – provádí se pouze ve středisku osobní hygieny. K tomuto úkonu je vyžadováno vyjádření lékaře.
- g) **Kopírování lékařských zpráv nebo jídelníčku** – kopíruje se pouze do velikosti A4, černobílý formát.

**Fakultativní činnosti jsou poskytovány výhradně příjemcům základních činností.**

## **IV.**

### **Práva a povinnosti uživatele**

#### **Práva uživatele**

- Předat pracovníkům poskytovatele klíče od bytu/domu, na základě protokolu o předání klíčů, jestliže vzhledem ke své zdravotní situaci nebo jiným okolnostem není schopen sám otevřít.
- Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti uživatele nebo při jiných nenadálých situacích.
- Nahlížet do své dokumentace, kterou poskytovatel vede a uplatnit další práva (více v článku VI. Dokumentace).

- Nahlížet do standardů kvality sociálních služeb, které jsou uloženy v kanceláři vedoucích jednotlivých okrsků.
- Vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
- Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena, pro vyřizování stížnosti může pověřit zástupce.
- Sjednat si poskytnutí mimořádného úkonu v případě zhoršení zdravotního stavu apod. Tento úkon je poskytnut jednorázově nad rámec úkonů sjednaných ve smlouvě.
- Při poskytování úkonu dovoz nebo donáška oběda obdržet na požádání týdenní jídelní lístek.

### **Povinnosti uživatele**

- Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla pro poskytování PS (dále jen vnitřní pravidla).
- Hlásit změny údajů uvedených v žádosti o zavedení PS do 8 dnů od jejich vzniku.
- Předložit dokumenty dokládající nárok na bezplatnou službu.
- Poskytnout pracovníkovi poskytovatele potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- Pokud je uživatel vlastníkem zvířete, je povinen předejít napadení zaměstnance uzavřením zvířete v jiné místnosti. V případě zhoršení svého zdravotního stavu, hospitalizace nebo jiného důvodu nepřítomnosti, je povinen zajistit péči o zvíře. Informace, kdo zvíře zabezpečí, bude uvedena v individuálním plánu uživatele.
- Neprodleně nahlásit poskytovateli výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo výskyt parazitů v domácnosti. V takovémto případě je uživatel povinen zajistit likvidaci parazitů dezinfekcí nebo deratizací.
- V případě podezření na výskyt infekčního onemocnění je uživatel v odůvodněných případech povinen doložit lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
- Spolupracovat při vytváření individuálního plánu a jeho přehodnocení minimálně 2x ročně.
- Při úkonu osobní hygiena v domácnosti – na koupání zajistit v domácnosti odpovídající podmínky a pomůcky pro hygienu včetně čistého oblečení.
- U služby dovoz obědů je uživatel povinen dodržovat tyto podmínky:
  - Zásadně neohřívát stravu v nerezových jídlonosičích na sporáku, vařiči nebo v mikrovlnné troubě, jídlonosič vrátit vždy umytý a nepoškozený. V případě poškození, znehodnocení, ztráty nebo nevrácení jídlonosič uhradit (výše úhrady bude posuzována vedoucí okrsku individuálně).
  - V případě ukončení nebo přerušování dovozu obědů je povinen uživatel popř. kontaktní osoba neprodleně jídlonosič vrátit zaměstnanci pečovatelské služby.
  - Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději do 13:00 hodin jeden pracovní den předem, výjimečně (náhlá hospitalizace) v ten daný den pouze do 7:30 hodin, a to telefonicky nebo osobně, u zaměstnance pečovatelské služby. Jiný způsob odhlášení je bez záruky. Neodhlášená porce stravy propadá bez náhrady.
- V případě, že uživatel určitý den nepožaduje poskytnutí služby je toto povinen ohlásit vedoucí okrsku nebo pečovatelce nejméně 1 pracovní den předem do 13:00 hodin. Pokud předem neohlásí změnu (výjimkou je náhlá hospitalizace) a pečovatelka přijde do domácnosti ve sjednaném čase, hradí uživatel částku, která je ve výši 50 % z ceny neodhlášeného úkonu.
- Při omezení svéprávnosti doložit Listinu o jmenování opatrovníka nebo zákonného zástupce.
- V případě, že si uživatel zvolí zástupce pro jednání o poskytnutí pečovatelské služby, doloží tuto skutečnost plnou mocí.

## V.

### Práva a povinnosti poskytovatele

#### Práva poskytovatele

- Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
- Omezit poskytování služby na nezbytné úkony pro zajištění základních životních potřeb a v případě potřeby vytvořit rizikový plán pro poskytování služeb, při výskytu parazitů v domácnosti uživatele, nebo v případě závažného infekčního onemocnění. V odůvodněných případech, při podezření na výskyt infekčního onemocnění, požadovat lékařské potvrzení o bezinfekčnosti.
- Předat uživateli informace o možnostech navazujících služeb, pokud uživatel v důsledku zhoršení zdravotního stavu požaduje služby, které jsou nad rámec pečovatelské služby. V případě potřeby poskytovatel pomůže s jejich vyřízením.
- Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení sjednaných podmínek uvedených ve smlouvě a ve vnitřních pravidlech ze strany uživatele.
- Provádět organizační změny z důvodu zajištění provozu PS.
- Navýšit úhrady za služby.
- Omezit nebo ukončit službu, pokud nejsou nasmlouvané úkony PS využívány po dobu 3 měsíců. Tento postup se neuplatňuje v případě, je-li důvodem neodebírání služby pobyt uživatele ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení.

#### Povinnosti poskytovatele

- Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla.
- Dodržovat podmínky ujednání o poskytnutí služby uvedené ve vnitřních pravidlech.
- Dodržovat standardy kvality sociálních služeb a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb.
- Seznámit uživatele s obsahem smlouvy a vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že uživatel porozuměl.
- Poskytovat služby v souladu se zajištěním základních lidských práv a svobod.
- Respektovat svobodnou vůli uživatele.
- Při převzetí klíčů od bytu/domu uživatele zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo zcizení.
- Neprodleně informovat uživatele, pokud z objektivních důvodů (klimatické podmínky, zdržení u jiného uživatele) není pracovník schopen k uživateli dorazit v domluveném termínu (zpoždění příchodu).
- Přidělit uživateli pracovníka, který s ním bude plánovat průběh PS (tzv. individuální plánování) a jednou za půl roku provádět s uživatelem přehodnocení plánu a posouzení, jak služba probíhá.
- Na základě žádosti uživatele vystavit přehled zpracovávaných osobních údajů uživatele.

## VI.

### Dokumentace

Sociální služby města Přerova, p. o., zpracovávají osobní údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně

osobních údajů, dále jen „GDPR“) a dle Zásad zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách organizace.

- Uživatel má právo požádat o výpis zpracovávaných osobních údajů. Na žádost uživatele vystaví poskytovatel první kopii zpracovávaných osobních údajů bezplatně. Za další kopie na žádost uživatele může poskytovatel požadovat přiměřenou úhradu. Pokud uživatel požádá elektronicky o výpis osobních údajů, které poskytovatel zpracovává (i záznamy o službě) má poskytovatel povinnost uživateli také elektronicky odpovědět. Uživatel má dále právo na opravu, výmaz zpracovávaných osobních údajů, omezení zpracování osobních údajů, podání námítky proti zpracování a přenositelnost osobních údajů. Všechna práva se uplatňují za podmínek stanovených dle nařízení GDPR.
- Po ukončení poskytování pečovatelské služby bude spisová dokumentace uživatele uložena ve spisovně poskytovatele, kde s ní bude manipulováno dle Spisového a skartačního řádu Sociálních služeb města Přerova.

## VII.

### Nouzové a havarijní situace

#### **Pracovník najde uživatele zraněného nebo neschopného pohybu**

- Pracovník přivolá rychlou záchrannou pomoc (dále jen RZP). Pokud je v individuálním plánu sjednáno nejdříve kontaktovat kontaktní osobu a pracovník se jí nemůže dovolat je povinen volat RZP.

#### **Uživatel neotvírá – komunikuje**

- pracovník zjišťuje důvod neotevírání, po dohodě s uživatelem přivolá kontaktní osobu (pokud má klíče) nebo zámečníka.

#### **Uživatel neotvírá – nekomunikuje**

- pracovník se pokouší opakovaně kontaktovat uživatele zvoněním a klepáním nebo telefonicky, pokud vyčerpá dostupné možnosti (hospitalizace, kontaktní osoby, postup sjednaný v individuálním plánu uživatele) a má podezření na ohrožení života, volá Policii České republiky (dále jen PČR).

#### **Uživatel je agresivní, nebo sexuálně obtěžuje pracovníka**

- v případě opakovaného nevhodného chování a hrubého napadení je vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

#### **Infekční onemocnění a výskyt parazitů v domácnosti uživatele**

- pracovník dodržuje přísná hygienická opatření;
- pracovník používá osobní ochranné pomůcky a dále pomůcky a čisticí prostředky uživatele s baktericidním a virucidním účinkem, které je povinen uživatel zakoupit;
- v případě výskytu parazitů v domácnosti uživatele se používá vždy vysavač uživatele; po vysávání je nutné sáček z vysavače vždy vyhodit do venkovního kontejneru smíšeného odpadu;
- praní prádla – pokud je prádlo již infikováno parazity (veš, štěnice, ...), provádí se praní prádla pouze v pračce uživatele, případně je nabídnut odvoz do komerční prádelny;
- pokud uživatel onemocněl infekční nákazou, která vyžaduje izolaci, je služba po dobu léčení omezena na poskytování nezbytných úkonů pro život, pracovník používá vždy osobní ochranné pomůcky, uživatel je povinen používat ochranu nosu a úst, aby předešel přenosu na pracovníka;



- v případě úkonu Pomoc při úkonech osobní hygieny se po dobu infekčního onemocnění uživatele provádí koupání prioritně v domácnosti uživatele; v případě hygieny ve středisku osobní hygieny, se uživatel koupe vždy jako poslední, aby nedošlo k přenosu na jiné uživatele; a poté je celá koupelna vydezinfikována
- další opatření budou provedena na základě doporučení Krajské hygienické stanice;
- v případě potvrzení výskytu parazitů v domácnosti uživatele, který je obyvatelem domu s pečovatelskou službou, je neprodleně informován Magistrát města Přerova, oddělení bytové správy.

#### **Přepadení uživatele, domácí násilí**

- pokud je podezření, že došlo k spáchání trestného činu, má pracovník povinnost tuto událost ohlásit na PČR.

#### **Napadení pracovníka psem**

- majitel musí psa nechat do 24 h od napadení vyšetřit veterinárním lékařem bez ohledu na to, zda pes byl či nebyl v posledních 12 měsících očkovan. Výsledek sdělí pracovníkovi.
- pokud majitel odmítne vyhledat veterináře, je toto nahlášeno PČR.

#### **Poškození nebo zničení majetku uživatele pracovníkem**

- uživatel má právo na náhradu škody ze strany pracovníka, který škodu způsobil.

#### **Poškození nebo zničení majetku PS uživatelem**

- při poškození majetku PS je uživatel povinen škodu uhradit (jídlonosiče, kompenzační pomůcky, ...).

#### **Fyzické napadení pracovníka ze strany uživatele**

- jakýkoliv fyzický útok uživatele vůči pracovníkovi je vždy důvodem k vypovězení smlouvy, závažnější případy se řeší také podáním trestního oznámení (podává sama napadená osoba).

#### **Nemožnost zajistit péči z důvodů, které poskytovatel nemůže ovlivnit např. klimatické podmínky**

- uživatel a jeho kontaktní osoba jsou telefonicky informováni o důvodech nezajištění péče. V případě, že je uživatel odkázán pouze na služby PS, pracovník nebo vedoucí okrsku se snaží vyhledat jiné, další zdroje pomoci (např. sousedy). Pokud by se jednalo o ohrožení života uživatele, je kontaktována PČR (jedná se především o zajištění stravy, podání léků).

#### **Zpoždění pracovníka na dohodnutý úkon**

- dohodnutá doba poskytování pečovatelské služby může být z mimořádných důvodů opožděna (např. vlivem dopravní situace, nutnosti přivolat RZP k předchozímu uživateli apod.) Pracovník nebo vedoucí okrsku telefonicky informují uživatele o zpoždění a jeho důvodech a předpokládaném příchodu k uživateli. V individuálním plánu je z tohoto důvodu domluven vždy přibližný čas poskytování péče.

### **VIII.**

#### **Úhrada za pečovatelskou službu a způsob placení**

Základní a fakultativní činnosti pečovatelské služby jsou poskytovány za úhradu.

Pro zaznamenávání poskytnutých úkonů jsou používány čtečky čárových kódů. Výstupy ze čteček slouží jako podklad k měsíčnímu vyúčtování za poskytnuté služby.

Úkony poskytnuté za kalendářní měsíc jsou hrazeny dle aktuálních úhrad za služby pečovatelské služby přiložených ke smlouvě. Úhrada je stanovena dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se

provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vedoucí okrsku předloží uživateli formou stvrzenky, vždy do 10. dne následujícího měsíce, vyúčtování úhrady za služby poskytnuté v uplynulém měsíci.

Úhrada za poskytnutou pečovatelskou službu je splatná do 25. dne měsíce, kdy bylo vyúčtování předloženo a je provedena způsobem dohodnutým ve smlouvě (doporučujeme bezhotovostní způsob úhrad). Bezprostředně po provedení úkonu se úhrada za poskytnutou službu neprovádí.

Základní činnosti jsou poskytovány bezplatně (dle § 75 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů):

- a) účastníkům odboje;
- b) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců;
- c) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců;
- d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let. Fakultativní činnosti jsou vždy za úhradu. Základní sociální poradenství je bezplatné.

## **IX.**

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí v jeho případě pět dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z vnitřních pravidel. Za hrubé porušení smlouvy se považuje např. nezaplacení úhrady za poskytnutou službu za dobu delší než jeden měsíc od obdržení vyúčtování, nebo ohrožení zdraví a bezpečnosti pracovníků tím, že odmítá léčení infekčního nebo parazitárního onemocnění své osoby nebo nezajistí likvidaci parazitů ve své domácnosti;
- b) jestliže z důvodu závažného infekčního onemocnění uživatele, dochází k ohrožení zdraví a bezpečnosti pracovníků;
- c) jestliže se uživatel chová k zaměstnanci pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti člověka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- d) pokud uživatel po dobu 3 měsíců nevyužívá služeb poskytovatele, výjimkou je hospitalizace nebo lázeňský pobyt;
- e) v případě, že uživatel odmítne přistoupit na zvýšení úhrad za poskytované služby;
- f) jestliže uživatel opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

Výpovědní lhůta pro poskytovatele z důvodů uvedených u písmene a), c) tohoto článku činí jeden den, u písmene b), d), e), f) tohoto článku činí pět dnů a vždy počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla písemná výpověď doručena uživateli.

## **X. Vyřizování stížností**

### **Kdo je oprávněn si stěžovat**

- uživatel pečovatelské služby,
- zákonný zástupce,
- příbuzný, jiná blízká osoba,
- osoba pověřená uživatelem,
- kterákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti.

Chce-li uživatel řešit trvalou nebo náhodně vzniklou situaci, která dle něho není v souladu s pravidly poskytované služby, může podat stížnost, kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby, který ji předá nadřízenému pracovníkovi.

Uživatel sociální služby má právo si stěžovat na způsob, průběh, kvalitu poskytované služby nebo na přístup či chování zaměstnance poskytujícího službu, může tak učinit ústně, písemně, nebo emailem. Poskytovatel neřeší občansko-právní spory.

Pracovník pověřený vyřízením stížnosti zjistí všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s předmětným podáním.

Poskytovatel má povinnost vést o stížnosti evidenci. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn.

Stížnost, která byla vyhodnocena, jako neoprávněná se považuje za vyřízenou dnem, kterým byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn.

Termín vyřízení stížnosti je nejdéle 30 dnů od jejího doručení.

Stížnost podaná anonymní formou bude pouze evidována a bude podnětem pro další práci.

Postup pro vyřizování stížností je k dispozici na [www.ssmc.cz](http://www.ssmc.cz) nebo bude na požádání předán.

V Přerově 1. ledna 2023

Mgr. Jana Vilišová, DiS.  
vedoucí organizačního útvaru  
Pečovatelská služba