

# Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Vážená paní, vážený pane.

Tato „Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby“ (*dále jen „Vnitřní pravidla“*) upravují poskytování pečovatelské služby organizací **Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace**.

## Obsah:

Slovníček pojmů .....	2
I. Popis poskytovaných služeb .....	3
a) Základní činnosti .....	3
b) Fakultativní činnosti .....	5
II. Informace pro odběratele stravy .....	6
1. Postup při předávání stravy .....	6
2. Postup při nepřevzetí stravy .....	6
3. Přihlašování a odhlašování stravy .....	7
4. Jídlonosiče .....	7
III. Provozní doba .....	7
IV. Práva a povinnosti Uživatele .....	8
V. Práva a povinnosti Poskytovatele .....	9
VI. Dokumentace .....	10
VII. Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby .	12
1. Evidence a vyúčtování úhrad .....	12
2. Možnosti hotovostní platby za služby .....	12
3. Změny úhrad .....	13
4. Úmrtí Uživatele .....	13
5. Bezplatné služby .....	13
VIII. Nouzové a havarijní situace .....	13
1. Nouzové situace .....	13
2. Havarijní situace .....	14
IX. Pravidla při podávání a vyřizování stížností .....	15
X. Ukončení služby .....	16
XI. Kontakty .....	16

## **Slovníček pojmů**

### **Uživatel**

Osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **Poskytovatel**

Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace, se sídlem Zikova 618/14, Olomouc, PSČ 77010. Dále jen „SSpS Olomouc“.

### **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**

Základní dokument, na základě kterého může být zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“.

### **Rozsah poskytovaných služeb v SSpS Olomouc**

Formulář, kde se vyznačí konkrétní úkony v rámci sjednané služby, přičemž u každého úkonu je stanovena výše úhrady. Dále jen „Rozsah“.

### **Osobní cíl**

Je to, čeho chce Uživatel dosáhnout pomocí zvolené služby (např. mít pravidelný teplý oběd nebo mít jednou týdně doma uklizeno).

### **Sociální pracovník**

Pracovník SSpS Olomouc, který provádí sociální šetření, sepisuje Smlouvu a Rozsah. Ve spolupráci s ním se stanoví osobní cíl. Aktivně působí na řešení nepříznivé sociální situace Uživatele.

### **Sociální šetření**

Metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o klientovi. Je prováděno v domácnosti Uživatele. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami Uživatele, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu.

### **Klíčový pracovník**

Pracovník SSpS Olomouc - pečovatel, určen každému Uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů. Iniciativně si všímá potřeb a spokojenosti Uživatele, hájí jeho zájmy.

### **Individuální plán**

Je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb Uživatele z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby Uživatel byl podporován v co největší možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit.

### **Zákon 108/2006 Sb.**

Základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice včetně pečovatelské služby.

## I. Popis poskytovaných služeb

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

### a) Základní činnosti

#### 1) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití = pomoc s příjmem potravy – podávání potravy do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem, sávkou.
- b) 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.
- c) 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 klient používá, berle, hůl, chodítko, vozík. Popisování trasy chůze - pohybu, upozornění na překážky.
- d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík = pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilního Uživatele je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník).

#### 2) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

U níže uvedených úkonů pracovníci používají z hlediska hygieny a bezpečnosti ochranné prostředky (rukavice, příp. roušky).

- a) Pomoc při úkonech osobní hygieny = pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. U plně imobilního Uživatele je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník). 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.
- b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty = pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou a nohou. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít Uživatel vlastní.
- c) Pomoc při použití WC = pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očištění nebo pomoc při očištění, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové lahve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí, vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové lahve.

#### 3) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- a) Zajištění oběda = oběd z centrální kuchyně Poskytovatele s daným jídelním lístkem. Jídlonosiče zajišťuje Poskytovatel. Je možné zvolit dietu č. 3 racionální (běžnou) stravu, dietu č. 4 s omezením tuků (žlučnicková) a dietu č. 9 diabetickou.

- b) **Zajištění celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel** = celodenní strava je zajištěna z centrální kuchyně Poskytovatele na základě daného jídelního lístku – dieta č. 3 racionální (běžná).
- c) **Dovoz nebo donáška oběda** = je zajišťován Uživateli dle jeho výběru dodavatele oběda.
- d) **Dovoz nebo donáška snídaně** = je zajišťována dovážka nebo donáška snídaně při zajištění celodenního stravování.
- e) **Dovoz nebo donáška oběda a večeře** = je zajišťován společný dovoz oběda a večeře při zajištění celodenního stravování.
- f) **Pomoc při přípravě jídla a pití** = pracovník společně s Uživatelem připravuje jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů, včetně servírování.
- g) **Příprava a podání jídla a pití** = pracovník sám připravuje Uživateli jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.

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

- a) **Běžný úklid a údržba domácnosti** = mytí podlahy, zametání, luxování včetně výměny sáčku ve vysavači, vytření pod postelí, vynesení odpadků a vymytí odpadkového koše, vynesení použitých hygienických pomůcek, mytí nádobí, utírání prachu na nábytku, zalévání květin, umytí koupelny (vana, umyvadlo, baterie, podlaha), umytí WC (podlaha, WC mísa), nebo WC křesla vč. vyprázdnění mísy, setření balkonu a parapetů, ustlání a převlečení postele, vnější mytí sporáku, vařiče, trouby vč. mikrovlnné, robotu, pračky, varné konvice, odmrazení a vymytí lednice a mrazničky. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru Uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, koupelna a WC, spojovací chodby.  
Netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Neodtahujeme nábytek. Domácí spotřebiče neopravujeme, při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme.
- b) **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**, (např. sezónního úklidu, úklidu po malování) = pomoc s mytím nábytku, dveří včetně zárubní a jeho naleštění, umytí skel skříněk, úklid ve skříních, omytí předmětů v nich uložených, vytření skříněk vč. kuchyňské linky, mytí radiátorů a světel, mytí oken, věšení záclon a závěsů, umytí sporáku zevnitř i zvenku, umytí lustrů, přesazování květin, úklid společných prostor. Pomoc s úklidovými pracemi se provádí v prostorách, které Uživatel prokazatelně obývá, ale netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Z důvodu ochrany zdraví Uživatele i pracovníků Poskytovatele provádíme umývání oken při venkovní teplotě od 10 do 25 °C. V případě časové nouze Poskytovatele bude služba zprostředkována komerční úklidovou službou.
- c) **Donáška vody** = nanošení 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. Donášeno je nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.
- d) **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 řádně seznámena s jejich obsluhou, což stvrzuje svým podpisem na návodu k použití kamen nebo na písemném záznamu, který byl vytvořen ve spolupráci Uživatele a sociálního pracovníka. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké do 10 kg.

- e) **Běžné nákupy** = nákup zboží, kdy váha všech položek nákupu nesmí přesáhnout hmotnost 8 kg. Uživatel si sepíše položky nákupu nebo je nadiktuje pracovníkovi a zároveň mu předá finanční hotovost a nákupní tašku. Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od Uživatele. Každou zálohu si pečovatelka zapíše do služebního deníčku a předloží Uživateli k podpisu. Každý nákup je vyúčtován a stvrzen podpisem Uživatele. Uživateli se předá účtenka z nákupu. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou Uživatele.
- f) **Pochůzky** = vyzvednutí léků v lékárně, receptů na léky, platby na poštu a v bankách, donáška prádla, výběr poštovní schránky aj. Pečovatelka nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.
- g) **Velký nákup** = nákup nad rozsah běžného nákupu, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti = větší množství potravin, velké balení vody, nákup spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti Uživatele. V případě těžšího zboží (nad 10 kg) je nutné domluvit nákup autem, a to minimálně týden předem. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 15 kg.
- h) **Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelně Poskytovatele** = úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla. Prádlo, které se předává do prádelny organizace, musí být označeno zkratkou jména Uživatele, a to nesmývatelným fixem nebo jiným způsobem, který by identifikoval Uživatele. K prádlu se připojí soupiska se jménem Uživatele, jeho adresou a počtem jednotlivých druhů prádla a jménem příslušné sociální pracovnice. Prádlo musí být při předání i převzetí řádně zabaleno v přepravním obalu, který je vlastnictvím Uživatele, a to z důvodu, aby nedošlo k poškození, ztrátě, záměně nebo znečištění prádla. V ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, žehlení nebo mandlování, případně drobné opravy (např. přišití knoflíku, poutka na kabát).
- i) **Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla v domácnosti Uživatele, popř. jeho drobné opravy** = za použití zařízení, přístrojů a pracích prostředků Uživatele. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání prádla, případně drobné opravy (např. přišití knoflíku, poutka na kabát).

## 5) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

**Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, 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.

### b) **Fakultativní činnosti**

Fakultativní činnosti je možné poskytnout pouze v případě, že je poskytována některá ze základních činností.

- 1) **Přeprava osob** = je poskytována za účelem dovozu nebo odvozu Uživatelé k lékaři, na orgány veřejné moci, do nákupních center, na hřbitov, k návštěvě blízké osoby, lázní, rehabilitace aj. Tato činnost se poskytuje pouze Uživatelům, ne rodinným příslušníkům, doprovod v rámci přepravy je možný jen se zaměstnancem organizace a je vyúčtován jako základní, případně fakultativní činnost. Službu zajišťujeme pouze v pracovní dny po městě Olomouci, po dohodě v případě možností Poskytovatele i mimo město Olomouc a mimo stanovený čas.
- 2) **Ošetření nohou** = úkon zahrnuje namočení nohou, čekací dobu při namáčení, odstranění staré kůže, ostříhání a zapilování nehtů, případně promazání krémem, úklid a dezinfekci. Ošetření nohou neprovádíme v případě viditelného poranění nebo onemocnění nohou. Při tomto úkonu nesmí být porušena kůže. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít Uživatel vlastní.
- 3) **Zapůjčení kompenzačních pomůcek** = seznam pomůcek včetně úhrad je uveden v Rozsahu poskytování pečovatelské služby, který je nedílnou součástí Smlouvy.
- 4) **Dohled** = poskytnutí společnosti Uživateli, který nemůže zůstat bez pomoci nebo dohledu jiné osoby.
- 5) **Doprovod nad rámec základních činností** = procházky, volnočasové aktivity. Vstupenky a jízdenky hradí Uživatel.
- 6) **Úprava vlasů** = zástřih vlasů, vodová ondulace a vyfoukání vlasů fénem přes hřeben nebo kartáč. Pomůcky k zajištění úkonů musí mít Uživatel vlastní.

## II. **Informace pro odběratele stravy**

### 1. **Postup při předávání stravy**

- a) Při sjednání úkonu zajištění celodenní stravy v rozsahu 3 hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), bude večeře dovezena nebo donesena zároveň s obědem.
- b) Ponechání stravy za dveřmi bytu (domu) Uživatelé je možné pouze ve výjimečných a předem ohlášených případech (např. pokud Uživatel potřebuje navštívit lékaře; musí si neodkladně vyřídit své záležitosti na úřadech; musí nečekaně odejít z domu apod.) O nahlášení těchto situací provede zaměstnanec přebírající hlášení od Uživatelé záznam. Uživatel v takových případech přebírá plnou zodpovědnost za případné znehodnocení stravy nebo poškození či ztrátu jídlonosiče a misky na salát nebo kompot, pokud byla se stravou předána.

### 2. **Postup při převzetí stravy**

- a) V případě, že Uživatel osobně nepřevzme stravu a nebude vyjednáno jiný postup nebo nepůjde-li o výjimečnou situaci (dle bodu 1. bod b), bude Uživateli za dveřmi ponecháno oznámení, že nebylo možné doručit stravu, s informací o telefonním čísle, na kterém bude možné požádat o náhradní dovoz (donášku).
- b) Nebude-li možné uskutečnit náhradní dovoz nebo donášku stravy, bude strava doručena do sídla Poskytovatele (adresa: Olomouc, Zikova 14), kde si ho bude moci Uživatel do 14:00 hod. téhož dne osobně převzít (případně jím pověřená osoba) nebo může v uvedeném čase požádat o náhradní dovoz (donášku) ze sídla organizace.
- c) Bude-li Uživateli strava doručena prostřednictvím náhradního dovozu (donášky), bude mu tento úkon účtován dvakrát.

- d) Zůstane-li strava nepředána i po 14:00 hod., bude příslušnými pracovníky znehodnocena v souladu s hygienickými normami. Uživateli bude v takovém případě účtována cena stravy a cena za každý provedený úkon dovozu nebo donášky. O znehodnocení provede příslušný pracovník záznam.

### **3. Přihlašování a odhlášení stravy**

- c) První přihlášení stravy provede sociální pracovnice po sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby s novým Uživatelem sužby.
- d) Odhlášení (přihlášení) stravy Uživatel vyřizuje u vedoucí expedice, tel. 585 757 080 nebo 724 572 928.
- e) Do výpočtu úhrady za odebranou stravu se Uživateli započtou všechna jídla, jejichž dovoz nebo donáška byla s Uživatelem dojednána a nebyla řádně odhlášena dle výše uvedených pravidel.

### **4. Jídlonosiče**

- a) Jídlonosiče jsou zajišťovány Poskytovatelem a nelze je označovat jmenovkou nebo jiným způsobem.
- b) Jde o nerezové nebo umělohmotné jídlonosiče předávané v textilním obalu. Stravu neposkytujeme v jídlonosiči nebo nádobách Uživatele služby.
- c) Ohřívat stravu je možné jen v jídlonosiči z umělé hmoty, a to pouze v mikrovlnné troubě, do které jsou vkládány nádoby jídlonosiče bez víčka.
- d) Uživatel je povinen jídlonosič umýt běžnými prostředky na nádobí a vrátit zpět v textilním obalu pracovníci pečovatelské služby nejbližší následující den, kdy má Uživatel dojednan další dovoz nebo donášku stravy.
- e) Všechny nádoby, ve kterých je Uživateli podávána strava, jsou každodenně dle hygienických pravidel umývány a dezinfikovány v průmyslové myčce.
- f) V případě, že dojde k poškození, nevrácení či ztrátě jídlonosiče nebo misky na salát (kompot), je Uživatel povinen organizaci uhradit vzniklou škodu v pořizovací ceně.

## **III. Provozní doba**

- a) **Služby poskytujeme denně od 7:00 do 20:00 hod.** po celý kalendářní rok.
- b) Některé úkony jsou poskytovány v určeném čase dle možností Poskytovatele. Jedná se o:
- od 8:00 do 9:00 hod. dovoz nebo donášku snídaně,
  - od 10:30 do 13:30 hod. v pracovní dny dovoz nebo donášku oběda, případně společný dovoz nebo donášku oběda a večeře,
  - od 9:30 do 13:30 hod. v nepracovní dny dovoz nebo donášku oběda, případně společný dovoz nebo donášku oběda a večeře,
  - od 7:00 do 10:00 hod. v pracovní dny přeprava osob vozidly Poskytovatele. Objednávky přijímáme 1 den předem, v době od 7:00 do 15:00 hod.,
  - od 7:00 do 15:00 hod. v pracovní dny půjčování kompenzačních pomůcek.
- c) Kromě dohledu a doprovodu poskytujeme fakultativní činnosti pouze v pracovních dnech.

- d) Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je dohodnut při sjednání služby a může se dle individuálních potřeb Uživatele měnit. V případě rozšíření nebo zúžení služby je s Uživatелеm dohodnut nový Rozsah a časový harmonogram.

#### **IV. Práva a povinnosti Uživatele**

##### **Práva Uživatele:**

- Předat pracovníkům Poskytovatele na základě Žádosti o předání klíčů klíče od bytu/domu, 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 dokumentace a evidencí, kterou si o něm vede Poskytovatel.
- Jednostranně ukončit Smlouvu bez udání důvodu.
- Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- Sjednat si poskytnutí mimořádného úkonu, např. provedení osobní hygieny v případě úniku stolice, mimořádný nákup v případě zhoršení zdravotního stavu apod. Tento úkon je poskytnut nad rámec úkonů sjednaných Smlouvou.
- Při splnění zákonných podmínek a předložení všech potřebných dokumentů k poskytování bezplatných služeb (např. účastníci odboje) využívat základní činnosti bezplatně.
- Na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků SSpS prováděnou s empatií, porozuměním, nestranností, vstřícností, a s přihlédnutím k aktuálnímu fyzickému a psychickému stavu.
- V případě, že se pracovník Poskytovatele nedostaví k poskytnutí služby a Uživatele předem neinformuje, sdělit tuto okolnost na tel. 585 757 084.
- Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena, při vyřizování stížnosti může být pověřen zástupce.
- Při sjednání dovozu/donášky stravy z centrální kuchyně Poskytovatele nejpozději 2 dny předem obdržet týdenní jídelníček.

##### **Povinnosti Uživatele:**

- Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla.
- Uvést před sepsáním Smlouvy nezbytné osobní údaje (jméno, příjmení, adresu, datum narození, příp. kontaktní osobu) a hlásit změny do 8 dnů od jejich vzniku.
- Předložit všechny potřebné dokumenty k potvrzení nároku na bezplatné služby.
- Chovat se k pracovníkům Poskytovatele slušně a důstojně.
- Zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby – bezpečné přístroje, bezpečné prostředí, prostor pro poskytování péče, návod na topení v kamnech, přístup do domu a bytu.
- Poskytnout pracovníkovi Poskytovatele potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- Pokud Uživatel chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit (např. odvedením zvířete do jiné místnosti), aby nedošlo k napadení pracovníků.
- Spolupracovat na individuálním plánování minimálně dvakrát ročně (vytváření, kontrola plnění, vyhodnocování).
- Mimořádný úkon uhradit společně s měsíčním vyúčtováním.



- Uživatel je povinen neprodleně informovat příslušného sociálního pracovníka nebo vedoucího pracovníka pečovatelské služby o vzniku škody na majetku Uživatele způsobené pracovníkem Poskytovatele. Na pozdější oznámení o škodě nebude brán zřetel.
- Odhlásit nebo přihlásit sjednané služby, kromě stravy, předchozí pracovní den, nejpozději do 13:00 hod. na telefonním čísle sociální pracovnice či při osobní návštěvě pracovníka. V nepředvídaných případech daný den, nejpozději do 7:30 hod., případně co nejdříve od vzniku nepředvídané situace.
- Odhlásit nebo přihlásit stravu na požadovaný den lze provést nejpozději do 9:00 hod. předcházejícího pracovního dne. V případě, že odhlášení (přihlášení) stravy bude požadováno na sobotu, neděli a pondělí, informaci o odhlášení (přihlášení) je nutné předat nejpozději do pátku do 9:00 hod., který bezprostředně předchází těmto dnům. Odhlášení (přihlášení) stravy Uživatel vyřizuje u vedoucí expedice, tel. 585 757 080 nebo 724 572 928.
- Převzít si stravu osobně, pouze v případech hodných zvláštního zřetele (Uživatel je upoután na lůžko), si může se sociální pracovníci pečovatelské služby předem dohodnout jiný způsob předání. O jiném způsobu předání provede sociální pracovnice záznam.

## V. Práva a povinnosti Poskytovatele

### **Práva Poskytovatele:**

- Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
- V případě, že pracovník Poskytovatele uzná závadnost spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče) nebo poškozenou zásuvku, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.
- Vyhrazuje si právo pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě infekčního onemocnění nebo ohrožujícího prostředí.
- Jednostranně vypovědět Smlouvu v případě jejího nedodržení.
- Jednostranně vypovědět Smlouvu v případě nedodržení ujednání ve Vnitřních pravidlech.
- V případě situace, kdy službu nelze zajistit klíčovým pracovníkem, zajistit výkon služby pro Uživatele jiným pracovníkem.
- Navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů.
- Přiměřené riziko odpovědnosti za osobu Uživatele spojené s využíváním terénní služby.

### **Povinnosti Poskytovatele:**

- Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla.
- Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb.
- Prokázat se při první návštěvě Uživatele služebním průkazem. Při dalších návštěvách se prokazuje na vyzvání.
- Seznámit Uživatele s obsahem Smlouvy a Vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné, že Uživatel porozuměl.
- Chovat se k Uživateli důstojně a slušně.

- 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. Vydat Uživateli písemný záznam o předání nebo vrácení klíčů.
- Zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se Uživatele a o skutečnostech, které vyšly najevo při poskytování služby.
- Informovat Uživatele, k jakému účelu bude každý jeho osobní a citlivý údaj Poskytovatelem zpracováván.
- Shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby a dále je nesdělovat.
- Informovat uživatele, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.
- Být pojištěn proti způsobené škodě pracovníků.
- Evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů.
- Poskytnout první pomoc v případě ohrožení života Uživatele.

## VI. Dokumentace

**Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace** (dále také „Poskytovatel“) při Vámi projevovém zájmu o poskytování pečovatelské služby, který směřuje k uzavření smlouvy s Poskytovatelem o poskytování pečovatelské služby, pověří zaměstnance zařazené do pečovatelské služby k založení dokumentace k Vaší osobě, její součástí budou **Vaše osobní údaje** (např. jméno, příjmení, bydliště) a **bude-li to nezbytné** pro poskytování sociální služby, **i Vaše osobní údaje týkající se zdravotního stavu, které náleží do tzv. zvláštní kategorie údajů**, a to v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Vámi předané osobní údaje:

- 1) **budou vedeny** v písemné fyzické i elektronické podobě **za účelem** uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a splnění povinností z této smlouvy vyplývajících,
- 2) **budou zabezpečeny** proti neoprávněnému přístupu nekompetentní osoby, neoprávněné změně, zničení, ztrátě, či jinému zneužití,
- 3) **budou shromažďovány** (dále také **zpracovávány a uchovávány**) v rozsahu:
  - a) **jméno, příjmení, datum narození, bydliště**, případně **titul**, pokud jste oprávněn/oprávněna ho užívat a budete-li chtít, abychom k Vaší osobě také evidovali i tento údaj; uvedené údaje Poskytovatel potřebuje z důvodu:
    - zavedení Vaší osoby do evidence zájemců o službu (tj. před uzavřením smlouvy o poskytování pečovatelské služby) a po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby do evidence uživatelů služby,
    - pro uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
  - b) **číslo telefonu** (vlastníte-li mobilní telefon nebo máte-li pevnou telefonní linku), které Poskytovatel potřebuje z důvodu:

- rychlejší komunikace s Vámi před uzavřením smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
  - v naléhavých případech (např. při vzniku mimořádné situace, kdy nebude mít možnost zajistit Vámi požadovaný úkon pečovatelské služby v termínu nebo čase, ve kterém byl s Vámi dojednáno),
  - v případě nouzové nebo havarijní situace pro minimalizování újmy na zdraví nebo majetku.
- c) **číslo bankovního účtu**, které Poskytovatel potřebuje **pouze v případech**, kdy si zvolíte inkasní platbu jako způsob úhrady za poskytnuté služby.
- d) **údaje o zdravotním stavu**, které Poskytovatel potřebuje **pouze v případech**:
- kdy Váš zdravotní stav bude vyžadovat, aby Poskytovatel přizpůsobil zajištění požadovaného úkonu pečovatelské služby Vaším specifickým potřebám (např. při sluchovém či zrakovém postižení, poruchách polykání, omezení hybnosti ...).

#### 4) budou uchovávány:

- a) v situaci, kdy Vaši žádost o poskytování pečovatelské služby bude Poskytovatel vést v evidenci zájemců o službu vzhledem k tomu, že Vám nebude moci vyhovět z důvodu naplněné kapacity sociální služby, a to **ode dne, kdy od Vás Poskytovatel získá osobní údaje, do dne uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby**, a poté po dobu viz informace uvedené v bodě b), nebo

v situaci, kdy Vaši žádost o poskytování pečovatelské služby bude Poskytovatel vést v evidenci zájemců o službu vzhledem k tomu, že Vám nebude moci vyhovět z důvodu naplněné kapacity sociální služby, a z Vaší strany obdrží informaci, že již nemáte dále zájem o poskytnutí pečovatelské služby, a to **ode dne, kdy od Vás Poskytovatel získá osobní údaje, do dne kdy obdrží Vaše oznámení**, a poté po dobu 5 let, v rámci které budou údaje o Vaší osobě archivovány,

- b) v situaci, kdy dojde k uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby (stanete se uživatelem služby) a z nějakého důvodu bude poskytování sociální služby ukončeno, a to **ode dne, kdy od Vás Poskytovatel získá osobní údaje, do dne ukončení poskytování služby**, a poté po dobu 10 let, v rámci které budou údaje o Vaší osobě archivovány.

- 5) **budou aktualizovány** podle Vámi sdělených změn, z tohoto důvodu si Vás dovoluujeme požádat, aby případné změny ve Vámi předaných osobních údajích byly Poskytovateli hlášeny do 8 dnů poté, co nastanou.

- 6) **budou zpřístupněny** pracovníkům pečovatelské služby, kteří zajišťují péči o konkrétního Uživatele. Také těm, kteří pro Poskytovatele zabezpečují zpracování údajů a v případě potřeby technické podpoře autorů softwaru Poskytovatele.

Mimo zde uvedené pracovníky **nebudou údaje předávány** žádným způsobem dalším subjektům a budou využívány pouze pro účel, který je uveden výše v bodě 1.

V souladu s platnou legislativou **máte právo na přístup k osobním údajům, které jste Poskytovateli předal/předala** (respektive máte přístup ke všem záznamům, které Poskyvatel zaznamená v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby o Vaší osobě), **právo na přenositelnost údajů** (tj. právo na předání údajů o Vaší osobě zpracovávaných v počítačích Poskytovatele), **právo požadovat opravu Vámi sdělených osobních údajů a právo požádat o výmaz Vámi sdělených osobních údajů.**

Budete-li z nějakého důvodu mít obavu, zda jsou Vaše osobní údaje Poskytovatelem shromažďovány (zpracovávány, uchovávány) v souladu s platnou legislativou, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Uvítáme však, pokud se s dotazem či stížností týkajících se Vašich osobních údajů obrátíte nejdříve na Poskytovatele.

## **VII. Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby**

### **1. Evidence a vyúčtování úhrad**

- a) Evidence provedené péče probíhá pomocí snímacího zařízení, tzv. čteček. Při příchodu pracovník za asistence Uživatelé, který mu předloží jeho jedinečné čárové kódy, provede sejmutí čárového kódu, tzv. „čipnutí“ při začátku činnosti. Obdobný postup je proveden i při ukončení činnosti. Výjimku tvoří dovoz a donáška stravy, které jsou účtovány s cenou stravy. Každý pracovník má vlastní čtečku, na kterou je prostřednictvím čárových kódů zaznamenáván čas a konkrétní úkon, který je v domácnosti Uživatelé prováděn. Tyto údaje jsou poté přenášeny do počítačového programu, dle kterého je provedeno vyúčtování a stanovena platba za službu. Při první návštěvě pracovník předá čárové kódy, které musí mít při každé návštěvě k dispozici. Je proto třeba, mít je uložené na dostupném a viditelném místě.

**Ukážeme si to na příkladu:**

*Ve Smlouvě máte službu „běžný úklid a údržba domácnosti“. Pracovník při příchodu (za asistence Uživatelé nebo se slovním doprovodem) sejme čtečkou čárový kód, který patří k tomuto úkonu. Po skončení úklidu znovu čtečkou sejme čárový kód, aby tento úkon ukončil. Do čtečky se tímto uloží Vaše jméno, konkrétní úkon, datum a přesný čas poskytování služby.*

- b) Vzhledem k tomu, že čárový kód je jedinečný a neopakovatelný, tak se nemůže stát, že by se informace přenesly k někomu jinému a dochází k nejpřesnějšímu vykazování času a služeb.
- c) Na požádání je možné vést pro kontrolu evidenci v listinné podobě, kde je každý úkon osobně podepsán Uživatelé. Doba prováděné péče uvedená na tomto výkazu je pouze orientační, přesná doba je stanovena čtečkou.
- d) Začátkem každého měsíce provádí sociální pracovník vyúčtování. Provede se kontrola načtených informací ze čtečky, doplňují se fakultativní činnosti (např. ošetření nohou, přeprava osob, kompenzační pomůcky) a je vystaven doklad o úhradě za příslušný měsíc.

### **2. Možnosti hotovostní platby za služby**

V hotovosti lze služby hradit:

- a) do pokladny organizace, a to pouze 18. a 25. dne každého měsíce. V případě, že některý z těchto dnů připadne na sobotu, neděli nebo státem uznaný svátek, úhradu lze v pokladně zaplatit nejbližší pracovní den, který bude následovat po tomto dni,
- b) pracovníkovi Poskytovatele do výše platby 200,-Kč, ten jej předá do pokladny organizace.

### **3. Změny úhrad**

Pokud dojde ke změně úhrad a nedojde z podnětu nebo zavinění Uživatelé k uzavření Dodatku nebo nové Smlouvy, je Uživatel povinen zaplatit úhrady za poskytnuté základní činnosti pečovatelské služby v částkách, které se rovnají maximální výši úhrady stanovených vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **4. Úmrtí Uživatelé**

V případě úmrtí Uživatelé se případné přeplatky i nedoplatky přihlašují k dědickému řízení.

### **5. Bezplatné služby**

Základní služby s výjimkou nákladů za stravu se dle zákonných předpisů po doložení požadovaných dokumentů mohou poskytnout bezplatně:

- účastníkům odboje,
- osobám, které jsou účastny soudní rehabilitace,
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru,
- pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách.

## **VIII. Nouzové a havarijní situace**

Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno, aby byly rychle a profesionálně řešeny.

Níže je uveden návrh postupů při řešení situací. Konkrétní postupy jsou uvedeny v individuálním plánu a jsou stvrzeny podpisem.

### **1. Nouzové situace**

#### **a) Uživatel neotvírá při doručování stravy.**

Pracovník rozvozu telefonicky oznámí pověřenému pracovníkovi tuto skutečnost a ten se pokusí telefonicky spojit s Uživatelé. Pokud se nepodaří Uživatelé zastihnout, informuje o této situaci kontaktní osobu. Jestliže není kontaktní osoba uvedena nebo není dostupná, volá Policii ČR.

Uživatel bere na vědomí, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit Poskytovateli nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost. Další postup zvolí Policie ČR.

#### **b) Uživatel neotvírá v čase dohodnutého úkonu.**

V případě, že Uživatel při předem sjednané návštěvě neotvírá, pečovatelka vyčká 5 minut, opakovaně zvoní a poté postupuje obdobně jako u bodu a).

Uživatel bere na vědomí, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto

v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit Poskytovateli nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost. Další postup zvolí Policie ČR.

**c) Uživatel neotvírá, ale za dveřmi je slyšet, že je uvnitř a nemůže otevřít (např. upadl).**

V případě, že má pracovník klíče, otevře a poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu.

Pokud klíč nemá, zavolá Policii ČR a ta rozhodne o dalším postupu. V obou případech informuje pověřeného pracovníka.

**d) Uživatel neotvírá a po odemčení bytu je nalezen v bezvědomí.**

Pracovník poskytne Uživateli první pomoc a neprodleně zavolá rychlou záchrannou službu. Pracovník informuje pověřeného pracovníka, který uvědomí kontaktní osobu, pokud byla stanovena.

V případě, že je Uživatel převezen k hospitalizaci a je při vědomí, pracovník mu předá jeho klíče. Pokud je v bezvědomí, klíče si pracovník nechá a v kanceláři je předá sociální pracovníci k uložení do trezoru v zalepené a podepsané obálce.

V případě úmrtí Uživatele, pokud nebude uvedena osoba pro převzetí klíčů, budou klíče předány do úschovy soudního komisaře.

**e) Uživatel, který ohrožuje nebo napadá pracovníka.**

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění Uživatele. Upozorní Uživatele, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Policii ČR. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, pracovník urychleně opustí domácnost Uživatele a službu neposkytne.

Vedoucí PS se sociální pracovníci navštíví Uživatele den poté, Uživatele upozorní na dodržování Vnitřních pravidel a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy.

**f) Ztráta klíčů od bytu Uživatele, kterou zavinil pracovník, nebo okradení pracovníka, při kterém došlo ke krádeži i klíčů od bytu Uživatele.**

Pracovník je povinen při zjištění ztráty klíčů okamžitě událost nahlásit sociální pracovníci. Ta neprodleně informuje majitele bytu o ztrátě klíčů a na náklady Poskytovatele zajistí výměnu zámku. V případě krádeže klíčů je doložen Protokol od Policie ČR, která krádež vyšetřovala. O této skutečnosti je sepsán zápis.

## **2. Havarijní situace**

**a) Při předávání informací o havarijních situacích na telefonní čísla tísňového volání je třeba uvést:**

- Co přesně se stalo – tato informace je nutná k posouzení, jakou pomoc vyslat.
- Přesné místo hlášené události – ulici, číslo domu, patro, jak se dá dům najít – orientační body.
- Informace o postižených – pohlaví, přibližný věk, počet postižených.
- Informace o volajícím – jméno a číslo telefonu pro zpětný dotaz.

**b) Po ukončení hovoru je nutno vyčkat na zpětný telefonát, kterým si operační pracovník / dispečer ověří pravdivost nahlášené zprávy.**

**c) Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:**

- Hasiči – 150 Policie ČR - 158
- Rychlá záchranná služba – 155
- Integrovaný záchranný systém 112
- Městská policie – 156, 585 209 540

**IX. Pravidla při podávání a vyřizování stížností**

1. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb lze podat ústní či písemnou formou:
  - vedoucímu pečovatelské služby, příp. jeho zástupci,
  - sociálnímu pracovníkovi příslušného okrsku, příp. jeho zástupci,
  - pracovníkům přímé obslužné péče.
2. Stížnost může být vznesena i anonymní cestou, a to prostřednictvím anonymní schránky na chodbě v přízemí ředitelství budovy na Zikové ulici 618/14, Olomouc a dále i na chodbě okrsků pečovatelské služby – DPS Erenburgova, DPS Fischerova, DPS Peškova, DPS Politických vězňů, DPS Příčná.
3. Stížnost na vedoucího pečovatelské služby lze podat řediteli.
4. Stížnost bude písemně vyřízena do 14 dnů, v případě závažnosti stížnosti nejpozději do 30 dnů. Pokud není uvedeno kam sdělit odpověď na stížnost, bude tato odpověď vyvěšena na nástěnce pečovatelské služby, která se nachází na chodbě ve zvýšeném přízemí ředitelství budovy na Zikové ulici 618/14, Olomouc, příp. na nástěnce daného okrsku, který stížnost přijal nebo na webových stránkách poskytovatele.
5. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:
  - Ředitele  
**Sociální služby pro seniory Olomouc**, příspěvková organizace  
Zikova 618/14  
770 10 Olomouc  
Tel. 585 757 061  
e-mail: [olomouc@sluzbyproseniory.cz](mailto:olomouc@sluzbyproseniory.cz)
  - Zřizovatele:  
**Olomoucký kraj**  
Krajský úřad  
odbor sociálních věcí  
Jeremenkova 40a  
779 11 Olomouc
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
  - Na veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
tel: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## **X. Ukončení služby**

- a) Poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby Uživateli v případě, kdy dochází z jeho strany ke snížení důstojnosti pracovníka nebo vytváření ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí:
- Uživatel je opakovaně slovně agresivní – urážky, nadávky, vulgarismy směřující k pracovníkům Poskytovatele, zesměšňování, vyhrožování, opakované nevybíravé slovní útoky na pracovníky
  - sexuální obtěžování, odhalování intimních partií, masturbace
  - fyzické napadení pracovníků nebo vědomé způsobení zranění pracovníka
  - omezování osobní svobody pracovníka uzamykáním dveří místnosti, ve kterých pracovník provádí sjednané úkony
- b) V případě, že dojde k výše vyjmenovaným situacím ze strany Uživatele, postupuje Poskytovatel následujícím způsobem:
- Uživatel je ústně vyzván pracovníkem k odstranění nevhodného chování a o tomto je učiněn písemný záznam s popisem situace, který je založen v jeho dokumentaci. Při dalším opakování této situace následuje neprodleně ústní projednání se sociálním pracovníkem. Uživatel obdrží písemný zápis z jednání včetně upozornění na možnost ukončení Smlouvy. V případě, že se jeho chování opakuje, je Uživateli podána výpověď ze strany Poskytovatele.
- c) Při fyzickém napadení pracovníka Poskytovatele nebo vědomém způsobení jeho zranění může být Smlouva ukončena okamžitě.
- d) Pokud Uživatel požádá o Výmaz osobních údajů (pečovatelskou službu nelze poskytovat anonymně).

## **XI. Kontakty**

### **Adresa:**

**Sociální služby pro seniory Olomouc**, příspěvková organizace  
Zikova 618/14  
770 10 Olomouc

### **Telefon:**

Ústředna	585 757 061
Vedoucí pečovatelské služby	585 757 084, 725 037 207
Odhlášky a přihlášky obědů	585 757 080, 724 572 928
Přeprava osob a kompenzační pomůcky	585 757 080, 724 567 825

### **e-mail:**

### **webové stránky:**

### **ID datové schránky:**

[olomouc@sluzbyproseniory.cz](mailto:olomouc@sluzbyproseniory.cz)

[www.sluzbyproseniory.cz](http://www.sluzbyproseniory.cz)

cn5k73h

### **Pracovní doba v kancelářích:**

7:00 – 15:30 hod.