



**VNITŘNÍ PRAVIDLA
STANOVENÁ
POSKYTOVATELEM
PRO POSKYTOVÁNÍ
PEČOVATELSKÉ
SLUŽBY**

OBSAH

1	ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE	3
2	PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE	3
3	POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ	6
3.1	ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	6
3.2	POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	7
3.3	POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU.....	7
3.3.1	<i>Obecná pravidla k provedení osobní hygieny:</i>	8
3.3.2	<i>Celková koupel ve středisku osobní hygieny (SOH)</i>	8
3.4	POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠŤENÍ STRAVY	8
3.4.1	<i>Pomoc při zajištění stravy – dovoz a donáška oběda</i>	8
3.4.2	<i>Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití.....</i>	9
3.5	POMOC PŘI ZAJIŠŤENÍ CHODU DOMÁCNOSTI	10
3.5.1	<i>Běžný úklid a údržba domácnosti</i>	10
3.5.2	<i>Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónního úklidu, úklidu po malování, úklidu společných prostor).....</i>	10
3.5.3	<i>Donáška vody.....</i>	10
3.5.4	<i>Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení</i>	11
3.5.5	<i>Běžné nákupy a pochůzky.....</i>	11
3.5.6	<i>Velký nákup.....</i>	12
3.5.7	<i>Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy.....</i>	12
3.6	ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	13
3.7	POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ	13
3.7.1	<i>Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.....</i>	13
3.7.2	<i>Pomoc při vyřizování běžných záležitostí</i>	14
3.8	POMOC PŘI ZAJIŠŤENÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ.....	14
3.8.1	<i>Dohledy.....</i>	15
3.8.2	<i>Dohled nad příjmem léků.....</i>	15
3.8.3	<i>Doprovod na procházku.....</i>	15
4	POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ	15
4.1	POUŽITÍ SLUŽEBNÍHO VOZIDLA.....	15
5	OCHRANA PRÁV KLIENTŮ	16
6	STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	17
6.1	ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI	17
6.2	ADRESY PRO ODVOLÁNÍ PROTI ROZHODNUTÍ POSKYTOVATELE:	18
6.3	PROJEDNÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	18
7	NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ	19

1 ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Terénní služba: každý den 24 hodin denně

Ambulantní služba (středisko osobní hygieny): pracovní dny 6:30–14:00

Péče v nočních hodinách (22:00–6:00) je poskytována v omezeném a předem dohodnutém nezbytném rozsahu, zejména:

výměna inkontinenčních pomůcek, použití WC, nezbytná hygiena, podání pití, polohování, přesun na lůžko nebo vozík, dohled nad příjmem léků a dohled nad stavem klienta.

Noční péče je poskytována pouze na území města Dvůr Králové nad Labem.

U úkonů označených jako „nepřetržitě“ platí toto označení pouze pro klienty ze Dvora Králové nad Labem. Pro klienty ze spádových obcí je poskytování péče možné nejpozději do 22:00 hodin.

Výjimky z časového rozvrhu

1. Úklidy, doprovody služebním vozidlem či na procházku, nákupy, pochůzky a celkovou koupel v domácnosti lze v čase 10:30–13:30 (pouze v pracovních dnech) poskytovat pouze tehdy, pokud to dovolí provozní podmínky organizace.
2. Při odpolední službě (14:30–22:00), v noci (22:00–6:00), o víkendech a svátcích jsou poskytovány pouze vybrané úkony dle jejich časové specifikace.

2 PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

1. Pečovateľská služba je poskytována dle předem dohodnutých úkonů ve sjednaném čase. **Je zajišťována klientům, kteří ji nezbytně potřebují pro setrvání v domácím prostředí a nemohou ji zajistit rodinní příslušníci ani jiné veřejné služby.**

2. **O změnu úkonů ve Smlouvě může klient požádat pečovatelku¹, která informaci předá sociální pracovníci, nebo může klient kontaktovat sociální pracovníci přímo na tel. č. 734 769 413, 771 129 958 nebo 773 767 089.** Sociální pracovnice provede přehodnocení dosavadní péče a případně uzavře dodatek ke Smlouvě.

^{1 1} Pro přehlednější text, budou pracovní pozice uváděny v ženském rodě, a to i v případě, že na této pozici pracuje muž.

3. **Z důvodu zachování srozumitelnosti a přehlednosti** Smlouvy pro klienta může být ke Smlouvě uzavřeno maximálně 5 dodatků. Po jejich naplnění je s klientem vyjednáno a dohodnuto ukončení stávající Smlouvy a je následně uzavřena nová Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

4. **Nepravidelné úkony se objednávají:**

- nákupy a pochůzky nejméně 1 pracovní den předem do 14:00,
- ostatní úkony nejméně 2 pracovní dny předem do 14:00.

6. **Klient se zavazuje** zajistit bezpečné podmínky pro výkon péče (pomůcky, prostor, WC). Pokud je v domácnosti klienta zvíře (zejména pes), zavazuje se klient zajistit bezpečný vstup pečovatelky do domácnosti a bezpečnost po celou dobu poskytování péče. Klient se dále zavazuje zajistit, aby osoby jemu blízké i další osoby přítomné v domácnosti se chovaly k zaměstnancům poskytovatele slušně, nebránily jim ve výkonu péče, neohrožovaly jejich bezpečnost ani důstojnost a nezasahovaly nepatřičným způsobem do poskytování péče. Bez zajištění těchto podmínek nemusí poskytovatel péči poskytovat, případně ji může poskytovat v omezeném rozsahu, při opakovaném nebo zvláště závažném porušení může situace vést až k výpovědi Smlouvy.

7. **Klient se zavazuje** zajistit důstojné, hygienické a bezpečné prostředí pro poskytování péče, včetně odstranění znečištění, zápachu, nečistot a živočišných exkrementů (psích, kočičích apod.) z prostor, kde se pečovatelská služba pohybuje. Bez zajištění těchto podmínek nemusí být péče poskytována, případně může být poskytována v omezeném rozsahu.

8. **Klient se zavazuje** neprodleně oznámit výskyt infekčního nebo parazitárního onemocnění u sebe nebo v domácnosti vedoucí pečovatelské služby na tel. č. 731 637 970. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péče poskytována, případně může být rozsah poskytovaných úkonů na přechodnou dobu omezen na nezbytné minimum. Klient se zavazuje podvolit se nastaveným ochranným opatřením, zejména používání ochranných pomůcek, dezinfekci nebo omezení péče. Nenahlášení této skutečnosti může být považováno za porušení pravidel a může vést až k výpovědi Smlouvy.

9. **Klient se zavazuje** chovat se způsobem, který neohrožuje práva, bezpečnost a důstojnost pracovníků poskytovatele. Stejnou povinnost má klient i vůči osobám jemu blízkým a dalším osobám, které se s jeho vědomím v době poskytování služby zdržují v domácnosti, a zavazuje se tyto osoby prokazatelně seznámit s tím, že jejich jednání může ovlivnit možnost dalšího poskytování pečovatelské služby.

V případě problematického chování klienta nebo těchto osob vůči pracovníkovi (zejména vulgarismy, slovní napadání, osočování, agresivita, podnapilost, sexuální obtěžování, opakované hrubé urážky apod.) se pracovník nejprve pokusí situaci řešit vhodnou komunikací vedoucí ke zklidnění situace.

Při důvodné obavě z pokračování takového chování je pracovník oprávněn domácnost opustit bez provedení dohodnutého úkonu.

Opakované nebo zvláště hrubé porušování těchto pravidel ze strany klienta nebo osob v domácnosti může být v souladu se Smlouvou vyhodnoceno jako zvláště hrubé porušení Smlouvy s možností jejího okamžitého ukončení poskytovatelem.

Konkrétní výpovědní podmínky a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby v článku VII (Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty).

10. Inkontinentní nebo znečištěný klient může být doprovázen pouze s použitím vhodných pomůcek a při zachování osobní čistoty. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana jeho práv a předcházení negativnímu vnímání klienta i práce pečovatelské služby ze strany veřejnosti.

11. Odmítnutí služby se vztahuje na:

– denní péči, poskytovanou v čase od 6:00 do 22:00 hodin, která musí být zrušena nejpozději 1 hodinu předem,

– noční péči, poskytovanou v čase od 22:00 do 6:00 hodin, která musí být zrušena nejpozději 24 hodin předem.

Odmítnutí služby klient provede telefonicky koordinátorce pečovatelské služby na tel. č. 737 203 774. Nezrušená služba je zpoplatněna dle Smlouvy, s výjimkou náhlých a závažných důvodů, které klient nemohl předvídat (např. hospitalizace, akutní zdravotní stav, mimořádná událost v rodině apod.).

12. Klient oznámí svou hospitalizaci poskytovateli bezodkladně, je-li toho schopen, osobně nebo prostřednictvím jiné osoby.

13. **Úhrada je účtována** dle skutečně stráveného času nezbytného k zajištění daného úkonu. Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Čas úkonů je zaznamenáván elektronicky a je zaokrouhlován na čtvrt hodinu. V případech, kdy v místě poskytování pečovatelské služby není dostupný mobilní signál, zapíše pečovatelka každý provedený úkon včetně času do písemného záznamu, který slouží jako podklad pro vyúčtování služby.

14. Při rozsahu služby 80 hodin a více v kalendářním měsíci platí snížená sazba dle Smlouvy.

15. Pokud klient využívá více poskytovatelů pečovatelské služby, započítává se celkový součet hodin; klient se zavazuje tuto skutečnost poskytovateli oznámit a doložit.

16. **Úhrady za poskytování** pečovatelské služby jsou uvedeny v příloze Smlouvy. Poskytovatel má právo jednostranně upravit výši úhrad v souladu se Smlouvou.

17. Pokud úkon provádějí dvě pečovatelky současně, účtuje se jejich práce dle skutečně stráveného času. Výjimkou je pouze osobní hygiena, u které se úkon účtuje jen jednou, pokud je z důvodu zdravotního stavu nebo snížené mobility klienta nezbytná přítomnost dvou pečovatelek pro zajištění bezpečnosti klienta i pracovnice.

18. Péče v domácnosti je prováděna zásadně za přítomnosti klienta. Výjimkou může být pouze odložení jídlonosiče na dohodnuté místo.

19. Pokud je prostor monitorován kamerovým systémem, klient se zavazuje tuto skutečnost oznámit poskytovateli.

3 POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

3.1 Základní sociální poradenství

Časový rozvrh: Pracovní dny 7:00–15:00

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Poradenství poskytuje sociální pracovnice:

- telefonicky: 773 767 089, 771 129 958, 734 769 413
- e-mailem:
 - socialni@psdvurkralove.cz
 - dankova@psdvurkralove.cz
 - konradova@psdvurkralove.cz
- osobně v kanceláři na adrese Sadová 2755 nebo Elišky Krásnohorské 2962, Dvůr Králové nad Labem (osobní schůzku je nutné domluvit předem telefonicky),
- případně v domácnosti klienta nebo na jiném dohodnutém místě.

3.2 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Časový rozvrh:

- Nepřetržitě: pomoc a podpora při podávání pití, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- Každý den 6:00–22:00: ostatní úkony

Tento úkon zahrnuje zejména:

- pomoc a podporu při podávání jídla a pití (včetně podávání do úst),
- pomoc při oblékání a svlékání, včetně použití kompenzačních pomůcek,
- pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Pomoc při oblékání a svlékání může být poskytována samostatně nebo jako součást osobní hygieny dle aktuální potřeby klienta.

3.3 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Časový rozvrh:

- Nepřetržitě:

výměna inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla, pomoc při použití WC, provedení nezbytné osobní hygieny

- Pracovní dny 6:30–14:00:

celková koupel ve středisku osobní hygieny (SOH)

- Každý den 6:00–22:00:

ostatní úkony osobní hygieny

Tento úkon zahrnuje zejména:

- osobní hygienu na lůžku nebo u umyvadla,
- celkovou koupel v domácnosti,
- celkovou koupel ve středisku osobní hygieny,
- výměnu inkontinenčních pomůcek,
- prevenci opruzenin a proleženin,
- ustlání postele a převlečení ložního prádla,
- bandáž dolních končetin,
- základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

Ustlání postele a převlečení ložního prádla lze považovat:

- za součást osobní hygieny u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta,
- za součást péče o domácnost při jednorázově domluvené výměně ložního prádla.

3.3.1 Obecná pravidla k provedení osobní hygieny:

- Klient se zavazuje zajistit hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně na své náklady; po dohodě může jejich nákup zajistit pečovatelka v rámci úkonu „nákupy“.
- Klient se zavazuje respektovat používání nezbytných hygienických a ošetrovatelských prostředků ze strany pečovatelky, zejména pěnu k hygieně intimních partií, buničité přířezy, jednorázové žínky a prostředky proti opruzeninám.
- Jednorázové rukavice zajišťuje poskytovatel.
- Při výměně inkontinenčních pomůcek klient poskytne sáček nebo pytel na odkládání použitých pomůcek.
- Pečovatelka dodržuje hygienická pravidla (používá ochranné pomůcky a dezinfekci); klient se zavazuje dodržovat dohodnutá hygienická opatření.

3.3.2 Celková koupel ve středisku osobní hygieny (SOH)

- Klient si do SOH přináší vlastní hygienické potřeby (mýdlo, žínku, ručník, krém, hřeben, šampon), čisté prádlo a čisté inkontinenční pomůcky (pokud je používá).
- Klient může dle zdravotního stavu využít bezbariérovou sprchu nebo vanu se zvedacím zařízením a transportním systémem.
- Do SOH je klient dopraven služebním vozidlem v rámci úkonu „doprovod“ nebo vlastními silami.
- Po celou dobu pobytu v SOH se klientovi věnuje pečovatelka, která dohlíží na bezpečnost, případně hygienu zcela provede.
- Po absolvování koupele je doporučeno, aby klient minimálně 20 minut setrval v odpočinkové místnosti, zejména v zimních měsících.

3.4 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

3.4.1 Pomoc při zajištění stravy – dovoz a donáška oběda

Časový rozvrh: Pracovní dny 10:30–13:30

- Pečovatelská služba zajišťuje pouze samotný dovoz oběda do domácnosti klienta. Jídlo může být objednáno u libovolného dodavatele a doručeno do DPS Sadová či DPS Strž; pečovatelka následně zajistí donášku/dovoz oběda do bytu klienta.
- Úkon je určen klientům, kterým veřejný dodavatel není schopen doručit oběd přímo do bytu, nebo klientům, u nichž na tento úkon navazuje příprava a podání jídla a pití či pomoc a podpora při podávání jídla a pití.
- Jídelní lístky poskytuje dodavatel stravy. Klient si lístek zajišťuje, vyzvedává a vybírá z něj jídlo sám, případně s pomocí blízkých osob. Pokud klient potřebuje pomoc se zajištěním jídelního lístku nebo s objednávkou, může tuto podporu využít v rámci úkonu „pomoc při vyřizování běžných záležitostí či pochůzky“.
- Většina veřejných vývařoven vaří pouze v pracovních dnech; na víkendy a svátky si klient zajišťuje objednávku předem (v pátek), případně je možné zajistit hotová jídla z obchodní sítě.
- Pečovatelská služba neručí za správnost objednávky, výběr jídla ani spokojenost s ním. Odpovědnost nese dodavatel stravy a klient, který objednávku učinil. Za splnění hygienických a výživových norem odpovídá dodavatel stravy.
- Cenu oběda hradí klient přímo vývařovně, a to buď samostatně, nebo prostřednictvím pečovatelské služby v rámci úkonu „pomoc při vyřizování běžných záležitostí či pochůzky“.
- Jídlonosič předává pečovatelka klientovi osobně v jeho domácnosti, není-li výjimečně dohodnuto jinak. Smyslem osobního předání je i základní kontrola stavu klienta. Pokud klient není výjimečně doma (např. návštěva lékaře), ponechá prázdný jídlonosič na předem domluveném místě; pečovatelka zde následně ponechá jídlonosič s obědem.
- Pečovatelka může zajišťovat donášku oběda z nejbližší či dohodnuté vývařovny. Zajištění samotného oběda si klient obstarává sám; v případě potřeby může být zprostředkováno v rámci úkonu „pomoc při vyřizování běžných záležitostí či pochůzky“.

3.4.2 Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití

Časový rozvrh:

- Nepřetržitě: podání pití
- Každý den 6:00–22:00: ostatní úkony

- Pečovatelka pomůže klientovi s přípravou jídla (snídaně, večeře, svačiny), případně přípravu jídla a pití zajistí sama dle potřeby klienta; poskytovatel nevaří obědy.
- Suroviny na přípravu jídla a pití se zavazuje zajistit klient na vlastní náklady, případně je lze zajistit v rámci úkonu „nákup“.
- Úkon zahrnuje také rozdělání a uzavření jídlonosiče, naservírování jídla, případné ohřátí.
- Po přípravě a podání jídla provede pečovatelka dle dohody umytí nádobí a úklid pracovního místa, případně podlahy, pokud došlo ke znečištění. Tento čas je účtován v rámci daného úkonu. Pracovník dodržuje hygienická pravidla.

3.5 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

3.5.1 Běžný úklid a údržba domácnosti

3.5.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónního úklidu, úklidu po malování, úklidu společných prostor)

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–16:00

K bodu 3.5.1, 3.5.2:

- Běžný úklid a údržbu domácnosti poskytovatel zajišťuje pouze tehdy, pokud je nemohou zajistit blízké osoby nebo veřejná úklidová firma.
- Úklid se týká výhradně prostor, které klient skutečně užívá.
- Mycí a úklidové prostředky se zavazuje zajistit klient na vlastní náklady; po dohodě může jejich nákup zajistit pečovatelka v rámci úkonu „běžný nákup“.
- Klient respektuje používání běžně dostupných hygienicky nezávadných prostředků ze strany pečovatelky.
- Rozsah úklidu je vždy dohodnut mezi klientem a pečovatelkou a je zaznamenán v Plánu péče.
- Poskytovatel neprovádí velké a sezónní úklidy, úklid po malování, mytí oken a balkonů, věšení záclon, mytí svítidel, čištění koberců a radiátorů, stěhování nábytku, úklid zanedbaných bytů, mytí venkovních dveří domu ani úklid prostor, které užívá jiná osoba než klient. V těchto případech může poskytovatel zprostředkovat kontakt na veřejně dostupnou úklidovou firmu.

3.5.3 Donáška vody

Časový rozvrh: Každý den 6:00–14:30

- Úkon je poskytován klientům, kteří nemají v bytě zaveden vodovod.

- Vodu přinese pečovatelka do bytu klienta ve vlastních nádobách klienta na místo, které klient určí.

3.5.4 *Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení*

Časový rozvrh:

- Pracovní dny 6:00–14:30 – příprava topiva, úklid kolem kamen
- Každý den 6:00–22:00 – zatápění a přikládání

- Pečovatelka zajišťuje zatápění, přikládání topiva, vynášení popela a úklid kolem kamen.
- Poskytovatel nezajišťuje skladování topiva, sekání a štípání dřeva, údržbu kotlů a topidel, vymetání kamen a komínů.

3.5.5 *Běžné nákupy a pochůzky*

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–16:00

- Běžným nákupem se rozumí zajištění nákupu běžně potřebných věcí pro osobní potřebu klienta, a to jak pravidelně, tak podle aktuální potřeby (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky, drobné vybavení domácnosti). Cílem úkonu je zajistit klientovi dostatečné množství těchto věcí do doby dalšího dohodnutého nákupu.
- Nákupy provádí pečovatelka v obchodech ve Dvoře Králové nad Labem, případně v místě poskytování pečovatelské služby dle bydliště klienta.
- Nákup alkoholických nápojů může pečovatelka zajistit pouze v množství obvyklém, vždy na základě individuálního posouzení pracovníkem.
- O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatelka písemné záznamy v notýsku, který je pořizován na náklady poskytovatele (je jeho majetkem) a zůstává v domácnosti klienta.
- Při převzetí finanční částky od klienta potvrdí převzetí svým podpisem v notýsku pečovatelka i klient. Po provedení nákupu nebo pochůzky zapíše pečovatelka vyúčtování, vloží pokladní doklady (pokud není dohodnuto jinak) a správnost vyúčtování opět stvrdí svým podpisem klient i pečovatelka. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Pokud klient dlouhodobě odmítá podepisovat převzetí finančních prostředků i následné vyúčtování, je tato skutečnost zaznamenána v Plánu péče, včetně dohodnutého náhradního způsobu potvrzování (např. podpis další pracovnice poskytovatele, podpis blízké osoby klienta nebo opatrovníka).

- Nákupy a pochůzky lze hradit i formou zálohy na měsíc dopředu; způsob vedení záloh a jejich vyúčtování musí být popsán v Plánu péče.
- Jiný než hotovostní způsob úhrady k zajištění nákupů a pochůzek není ze strany poskytovatele akceptován; poskytovatel není oprávněn využívat k nákupům platební karty klienta a pracovníci nejsou oprávněni provádět jakýkoliv výběr peněz z účtů klienta ani výběr prostřednictvím pošty.
- Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě klienta s pečovatelkou a je zaznamenán v Plánu péče (např. vyzvednutí lístku se seznamem v domácnosti klienta, telefonické předání požadavku apod.).
- Pochůzkami se rozumí zajištění běžných záležitostí, jako je vyzvednutí receptu a léků z lékárny, donáška léků do domácnosti klienta, zajištění kompenzačních pomůcek, placení složenek na poště apod. Jedná se zejména o činnosti, u kterých nemusí být klient osobně přítomen.

3.5.6 Velký nákup

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–14:30

Velký nákup znamená například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

3.5.7 Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–14:30

- Poskytovatel zajišťuje klientovi praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování), a to v domácnosti klienta nebo v prádelnách pečovatelské služby.
- Prací prášky, aviváž či škrob jsou při praní v prádelnách zajišťovány poskytovatelem na jeho náklady, případně mohou být použity prací prostředky klienta, pokud si to klient přeje.
- Praní prádla je zajišťováno v prádelnách v přízemí DPS v ulici Elišky Krásnohorské 2962 a v přízemí DPS v ulici Sadová 2755, Dvůr Králové nad Labem.
- Pokud klient není schopen zajistit dopravu špinavého prádla do prádelny a následně čistého prádla zpět, je mu tato doprava zajištěna poskytovatelem v rámci tohoto úkonu.
- Prádlo jednotlivých klientů se pere vždy samostatně.
- Poskytovatel zajistí klientovi vyprání a dodání prádla do 5 pracovních dnů od jeho předání, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

- Klient se zavazuje vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení; v případě potřeby mu se soupisem pomůže pečovatelka (pokud není dohodnuto jinak).
- Klient se zavazuje při převzetí zkontrolovat stav prádla, zejména zda souhlasí počet kusů a kvalita provedení. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Poskytovatel nezajišťuje praní a žehlení prádla rodinných příslušníků klienta.
- V případě nutnosti drobných oprav prádla je klientovi doporučeno nebo zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

3.6 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–14:30

- Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět.
- Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a do institucí poskytujících veřejné služby, do střediska osobní hygieny (SOH) a doprovázení zpět.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je poskytováno formou doprovodu klienta pečovatelkou, a to pěšky, sanitním vozem, autobusem nebo služebním vozidlem pečovateľské služby, zejména po Dvoře Králové nad Labem nebo v místě poskytování péče.
- Pokud je doprovod zajišťován služebním vozidlem pečovateľské služby, je vždy spojen s fakultativním úkonem „Použití služebního vozidla“ dle části fakultativních úkonů.
- Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel, koupaliště a další obdobná zařízení.
- Výjimečně může poskytovatel v odůvodněných případech povolit doprovod mimo stanovený časový rozvrh nebo mimo místo poskytování pečovateľské služby, vždy však v rámci provozních možností a doby zajišťování péče.

3.7 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Časový rozvrh: Pracovní dny 7:00–14:30

3.7.1 Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Tento úkon zahrnuje podporu klienta při komunikaci s úřady, institucemi a jednotlivci za účelem ochrany a prosazování jeho práv a oprávněných zájmů.
- Pomoc může zahrnovat zejména:

- asistenci při sepisování žádostí, stížností nebo jiných formálních dokumentů,
- pomoc při zprostředkování kontaktu s právními poradci nebo dalšími odborníky,
- doprovod na úřady nebo jednání za účelem řešení právních či sociálních záležitostí,
- pomoc při vyjednávání s organizacemi, které se klienta týkají (např. zdravotnická zařízení, zaměstnavatelé, poskytovatelé služeb).
- Cílem tohoto úkonu je zajistit klientům dostatečnou podporu při obraně a prosazování jejich práv.
- Nejedná se o poskytování právního ani odborného poradenství.
- Úkon může být poskytován osobně, ale také distančně, tedy telefonicky nebo elektronickou formou.

3.7.2 Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Tento úkon se týká pomoci s každodenními praktickými záležitostmi, které klient není schopen vyřídit samostatně.
- Může zahrnovat zejména:
 - asistenci při vyřizování osobních záležitostí na poště, v bance nebo v jiných institucích (např. platby složenek, vyzvednutí důležitých dokumentů),
 - pomoc při organizaci běžných domácích povinností, včetně telefonického nebo písemného kontaktu s poskytovateli služeb (např. dodavatelé energií, správa bytu),
 - pomoc s objednáváním obědů, léků, vyšetření u lékaře a dalšího potřebného,
 - zprostředkování zajištění veřejných služeb a komunikace se sousedy nebo dalšími osobami, které jsou nezbytné pro každodenní život klienta.
- Tento úkon je zaměřen na praktickou podporu při zajištění běžného fungování a nezbytných potřeb klienta.

3.8 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Cílem těchto úkonů je zajistit bezpečí klienta, předcházet rizikovým a nebezpečným situacím a včas na ně reagovat, podpořit soběstačnost klienta v maximální možné míře při běžných denních činnostech a umožnit mu setrvání v jeho přirozeném sociálním prostředí při zachování pocitu jistoty, stability a bezpečí.

Jedná se především o následující úkony:

3.8.1 Dohledy

Časový rozvrh: Nepřetržitě

- Dohled jako kontrola stavu klienta v domácnosti, tedy ověření, zda je klient v pořádku; tento dohled může být zajištěn formou krátké návštěvy v domácnosti klienta.

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–16:30

- Dohled jako poskytnutí společnosti klientovi po dobu nepřítomnosti osoby, která o něj běžně pečuje, nebo jako forma pomoci rodině při zajištění péče o klienta.

3.8.2 Dohled nad příjmem léků

Časový rozvrh: Nepřetržitě

- Dohled nad příjmem léků znamená, že se pečovatelka osobně ujistí, zda si klient vzal svou předepsanou dávku léků, případně mu užití léků připomene.
- Léky musí být předem připraveny blízkou osobou nebo zdravotníkem (sestrou, lékařem) do zásobníku.
- Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat.

3.8.3 Doprovod na procházku

Časový rozvrh: Pracovní dny 6:00–16:30

- Tento úkon zahrnuje doprovod klienta na procházku za účelem podpory pohybu, orientace, duševní pohody a zachování kontaktu s přirozeným prostředím, vždy s ohledem na jeho zdravotní stav a aktuální kondici.

4 POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ

Fakultativní (doplňkové) služby lze poskytovat pouze jako doplněk k základním poskytovaným úkonům, nikoli jako jediný samostatně požadovaný úkon.

4.1 Použití služebního vozidla

Tento úkon je doplňkem základního úkonu „doprovod“, při kterém je použito služební vozidlo poskytovatele.

V případě použití služebního vozidla je klientovi účtována odlišná paušální částka:

- v rámci města Dvůr Králové nad Labem,

- v případě klientů ze spádových obcí nebo při doprovodu mimo město Dvůr Králové nad Labem.
- Částka je účtována vždy za jednu jízdu.
- Za jednu jízdu je považována jízda „tam“.
- Pokud klient požaduje dopravu i zpět, je tato cesta považována za další samostatnou jízdu.

5 OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

1. **Pečovatelská služba při své činnosti důsledně chrání práva klientů** a poskytuje služby tak, aby předcházela porušování lidských a občanských práv. Zaměstnanci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.

2. **Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody** jako osoby plně svéprávné. Opatrovník klienta zastupuje pouze v rozsahu stanoveném soudem; i klient s omezenou svéprávností má právo samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

3. Aby mohli pracovníci práva klienta účinně chránit, zjišťují jeho potřeby, přání a vůli. Není-li možná běžná slovní komunikace, používají se vhodné alternativní způsoby komunikace.

4. **Při poskytování pečovatelské služby může dojít ke střetu práv klienta** nebo ke střetu zájmů. Poskytovatel má pro tyto situace vypracována pravidla pro jejich předcházení a řešení. Zaměstnanci jsou povinni se s těmito pravidly seznámit, dodržovat je a na možný střet zájmů upozornit svého nadřízeného.

5. **Poskytovatel dbá nejen na ochranu práv klientů, ale také na ochranu práv, bezpečnosti a důstojnosti svých zaměstnanců.** Požadavky na bezpečné a důstojné prostředí při poskytování služby, včetně chování klienta a osob v jeho domácnosti, jsou upraveny zejména v článku 2 těchto Vnitřních pravidel a ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Při posuzování těchto situací poskytovatel přihlíží ke zdravotnímu stavu klienta, jeho schopnosti ovlivnit chování osob v domácnosti a k míře jeho závislosti na těchto osobách.

7. V případech, kdy chování klienta nebo osob v jeho domácnosti vážně narušuje poskytování služby nebo ohrožuje bezpečnost či důstojnost zaměstnanců, může poskytovatel v souladu se Smlouvou:

- omezit konkrétní úkony,
- požadovat zjednání nápravy,
- a v krajním případě navrhnout ukončení Smlouvy.

6 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poskytovatel považuje stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen „stížnost“) za důležitý podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby.

Osoba, která podává stížnost (dále jen „stěžovatel“), se nemusí obávat žádných negativních následků ze strany poskytovatele z důvodu podání stížnosti. Každý má právo domáhat se ochrany svých práv a podávat stížnosti a poskytovatel tato práva plně respektuje.

Stížnost může podat:

- klient,
- jakákoliv jiná osoba (např. osoba blízká, zájemce o službu),
- zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba pověřená klientem).

Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.

6.1 Způsoby podání stížnosti

Povinnost přijmout ústní i písemnou stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele. Tento zaměstnanec je povinen stížnost bezodkladně předat vedoucí pečovatelské služby (dále jen „vedoucí PS“), případně přímo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.

Ústní stížnost lze podat osobně nebo telefonicky:

- v kanceláři vedoucí PS, Sadová 2755, Dvůr Králové nad Labem, tel.: 731 637 970,
- v kanceláři ředitele, Elišky Krásnohorské 2962, Dvůr Králové nad Labem, tel.: 604 212 697,
- kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele.

Písemnou stížnost lze doručit:

- osobně na výše uvedené adresy,
- prostřednictvím SMS na služební čísla: 731 637 970, 604 212 697,
- vhozením do schránky důvěry,
- e-mailem: ticha@psdvurkralove.cz, konrad@psdvurkralove.cz

V domech s pečovatelskou službou v ulicích Sadová 2755 a Elišky Krásnohorské 2962, Dvůr Králové nad Labem, jsou umístěny schránky důvěry pro podání písemných stížností.

6.2 Adresy pro odvolání proti rozhodnutí poskytovatele:

1. Ředitel organizace:

Mgr. Jiří Konrád

Pečovatelská služba města Dvůr Králové nad Labem

Elišky Krásnohorské 2962

544 01 Dvůr Králové nad Labem

tel.: 604 212 697

e-mail: konrad@psdvurkralove.cz

2. Zřizovatel organizace:

Město Dvůr Králové nad Labem – Rada města

nám. T. G. Masaryka 38

544 01 Dvůr Králové nad Labem

tel.: 499 318 293 (odbor školství, kultury a sociálních věcí)

3. Kancelář veřejného ochránce práv:

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

4. Český helsinský výbor:

Štefánikova 21

150 00 Praha 5 – Smíchov

tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951

e-mail: info@helcom.cz

6.3 Projednávání stížností

1. Poskytovatel projednává všechny body uvedené ve stížnosti.

2. Odpovědná osoba rozhodne o oprávněnosti stížnosti.

3. Je-li stížnost oprávněná, odpovědná osoba zajistí přijetí nápravných opatření.

4. O průběhu projednávání stížnosti je veden Záznam o projednávání stížnosti.

5. Stížnost je projednána bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli.
6. Pokud nelze stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, je stěžovateli nejpozději do 30 dnů písemně oznámeno prodloužení lhůty, včetně zdůvodnění a stanovení nového termínu. Lhůta může být prodloužena maximálně o dalších 30 dnů.
7. Stěžovatel obdrží zprávu o výsledku šetření, a to včetně informace, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná a jaká opatření byla případně přijata.
8. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů je výsledek šetření zaslán také formou SMS.
9. Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, nebo je-li to v jeho zájmu či v zájmu řádného vyřízení stížnosti, neuvádí se jeho jméno a adresa v dokumentech, se kterými přijdou do styku další osoby.

7 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

1. Dojde-li k úrazu během výkonu péče, poskytne pečovatelka neprodleně první pomoc a dle povahy úrazu přivolá ošetřujícího lékaře (v ordinálních hodinách) nebo rychlou záchrannou službu (tel. 155). Pokud stav klienta nevyžaduje okamžitý zásah zdravotnické záchranné služby, zajistí pečovatelka po dohodě s klientem doprovod do zdravotnického zařízení k ošetření.
2. Pokud klient odmítne lékařské vyšetření, avšak pečovatelka vyhodnotí jeho stav jako vážný a ohrožující zdraví nebo život, je oprávněna přivolat ošetřujícího lékaře nebo rychlou záchrannou službu i bez souhlasu klienta.
3. Dojde-li k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu její neschůdnosti (např. výtluky, nerovnosti, poškození chodníku nebo silnice), přivolá pečovatelka k události Policii ČR nebo Městskou policii, za účelem zjištění okolností a případné míry zavinění třetí osoby.
4. V případě, že klient neotevívá při předem domluvené péči, není možné jej žádným způsobem kontaktovat a pracovník má důvodné obavy o jeho zdraví nebo život, přivolá na místo Policii ČR (případně Městskou policii) za účelem otevření bytu.
5. Pokud klient není při otevření bytu přítomen, Policie ČR zajistí výměnu zámku a byt bezpečně uzamkne. Další postup je v její kompetenci. Pečovatelská služba poskytne nezbytnou součinnost.
6. V případě náhlého nebo dlouhodobého onemocnění zaměstnanců, případně jiného výpadku personálu, může poskytovatel dočasně omezit rozsah

poskytované péče na nezbytně nutnou míru. Poskytovatel se však vždy zavazuje zajistit základní nezbytné úkony, zejména:

- osobní hygienu,
- zajištění stravy,
- dohled nad příjmem léků,
- donášku nákupů a léků.

7.Pro případ uvíznutí osoby ve výtahu v domech s pečovatelskou službou (Elišky Krásnohorské 2962, Sadová 2755) je ve výtahu umístěno nouzové tlačítko, které naváže spojení se servisní službou. Ve výtahu jsou rovněž uvedena telefonní čísla na servis pro řešení těchto situací.

V případě potřeby jsou dále uvedeny důležité kontakty integrovaného záchranného systému:

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů

Tato Vnitřní pravidla vstupují v účinnost 01. 01. 2026.