

# Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) jejímž poskytovatelem je Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. jsou v tištěné formě k dispozici:

- v kanceláři koordinátora PS na adrese Okružní 20, Bruntál
- na pracovišti pečovatelské služby na ulici Okružní 20, v kanceláři pečovatelů a pečovatelek
- na ul. Zeyerova 18, Bruntál (budova s byty zvláštního určení)
- na sociálním úseku Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Okružní 1779/16, Bruntál

Vnitřní pravidla popisují informace a poučení o nejdůležitějších úkonech, činnostech, právech a povinnostech pracovníků pečovatelské služby a jejich uživatelů. Jejich cílem je předat uživatelům pečovatelské služby srozumitelnou formou nejdůležitější informace související s poskytováním pečovatelské služby.

S obsahem těchto vnitřních pravidel je každý uživatel seznámen v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu před podpisem smlouvy.

Pravidla byla vytvořena v souladu s platnou legislativou a vychází ze Standardů kvality v sociálních službách, které má poskytovatel zpracovány a které jsou u něj k nahlédnutí.

## **Poslání pečovatelské služby**

Posláním pečovatelské služby je poskytování péče seniorům, zdravotně postiženým občanům, osobám, které z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, chronického onemocnění či zdravotního postižení mají sníženou soběstačnost a potřebují pravidelnou péči jiné fyzické osoby, dále osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami ani za pomoci rodiny, jejichž situace vyžaduje péči jiné fyzické osoby. Péče je poskytována uživatelům formou terénní služby v přirozeném sociálním prostředí osob.

## **Cíle pečovatelské služby**

Cílem je podpora běžného způsobu života, vytvoření příležitostí uplatňovat svou vlastní vůli, možnost jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby uživatel mohl být sám sebou a bylo mu umožněno prožít aktivní a důstojný život.

## **Kde a komu může být pečovatelská služba poskytována?**

Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. poskytuje pečovatelskou službu seniorům a osobám se zdravotním postižením.

Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. zajišťuje pečovatelskou službu pouze na území města Bruntál. Pečovatelská služba je zajišťována v domácnostech uživatelů:

- v rodinných domech
- v bytech
- v bytech zvláštního určení na ul. Okružní 20 v Bruntále
- v bytech zvláštního určení na ul. Zeyerova 18 v Bruntále

### **Věková struktura cílové skupiny**

- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

### **Pečovatelská služba není určena osobám, které:**

- jsou soběstačné
- prostřednictvím pečovatelské služby řeší svou bytovou situaci a pečovatelskou službu využívají jako prostředek pro přidělení bytu zvláštního určení
- vyžadují nepřetržitý dohled či péči 24 hodin denně a péči není možné doplnit pomocí rodiny nebo jiné osoby
- trpí akutním infekčním onemocněním

**Pečovatelská služba nemůže být poskytována ani osobám, pro které zavedení služby požaduje rodina, ale osoba sama ji odmítá. Při poskytování pečovatelské služby poskytovatel ctí právo se svobodně rozhodnout.**

### **Telefonní kontakty**



<b>Ředitelka centra:</b>	<b>555 530 827</b>
<b>Vedoucí sociálního úseku:</b>	<b>555 530 826</b>
<b>Koordinátor PS:</b>	<b>725 543 848</b>
<b>Pečovatel(ka), řidiči:</b>	<b>555 530 855</b>

Koordinátora PS je možné kontaktovat rovněž osobně v pracovní dny:

<b>pondělí</b>	<b>9.00 - 14.00 hodin</b>
<b>úterý - pátek</b>	<b>9.00 - 13.00 hodin</b>

popř. po předchozí telefonické domluvě i v jiném čase.

### **Provozní doba pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů **v pracovní dny v čase od 6.00 do 19.00 hodin a v sobotu a v neděli od 9 do 13 hodin.**

**Ve státní svátky není pečovatelská služba poskytována.**

V této době mohou být uživateli úkony poskytovány podle jeho individuální potřeby s ohledem na předem dohodnutý počátek poskytování konkrétního úkonu a místo jeho zajištění (např. při doprovodu k lékaři).

Dohodnutý čas poskytovaných služeb a podrobnosti zajištění jednotlivých dohodnutých úkonů jsou upřesněny v individuálním plánu uživatele, který s ním sestaví jeho klíčový pracovník, a to do 1 měsíce od podpisu smlouvy. Změny v časech jednotlivých úkonů a způsobů zajištění těchto úkonů jsou v případě potřeby upravovány v rámci individuálního plánu.

Pokud nejsou konkrétní časové podmínky zajištění služby upraveny v rámci smlouvy nebo individuálního plánu, ale je v těchto dokumentech uvedeno „dle individuální potřeby“, je povinností uživatele **potřebu zajištění úkonu oznámit minimálně 1 pracovní den předem.** Pokud takto neučiní, poskytovatel nenes zodpovědnost za neposkytnutí úkonu.

### **Zahájení a ukončení poskytování pečovatelské služby**

Poskytování pečovatelské služby může být zahájeno na základě žádosti uživatele, který patří do okruhu osob, pro které je pečovatelská služba určena. Po podání žádosti zájemce o službu navštíví sociální pracovník a společně dohodnou, jaké konkrétní úkony budou uživateli zajišťovány, v jakém čase a jak často. Následně dojde k uzavření písemné smlouvy o poskytování pečovatelské služby, kterou podepíše uživatel, popř. jeho opatrovník nebo obecní úřad obce s rozšířenou působností v souladu s platnými právními předpisy, a zástupce poskytovatele.

### **Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno**

- na žádost uživatele i bez udání důvodu – žádost musí být písemná a vlastnoručně podepsaná (popř. na žádost jeho opatrovníka či zákonného zástupce)
- ze strany poskytovatele v případech, kdy uživatel přestane patřit do cílové skupiny, přestěhuje se do nového místa trvalého bydliště, odejde do zařízení sociálních služeb pobytového typu, nevyužívá více než 6 měsíců úkony pečovatelské služby, nehradí finanční plnění nebo nedodržuje vnitřní pravidla
- dohodou obou stran

**ZÁKLADNÍ ČINNOSTI - pečovatelská služba zajišťuje základní činnosti dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v rozsahu těchto úkonů:**

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

- pomoc a podpora při podávání stravy a pití
- pomoc při oblékání a svlékání, včetně kompenzačních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo invalidní vozík

## **2. Pomoc při osobní hygieně**

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

## **3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – tento úkon nelze nasmlouvat jako jediný úkon, který bude uživatel od PS odebírat. V takovém případě bude odkázán na komerční rozvoz obědů.**

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy dietního stravování (poskytnutí celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel)
- dovoz nebo donáška jídla
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podávání jídla a pití

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

- běžný úklid a údržba domácnosti
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónního úklidu)
- donáška vody
- běžné nákupy a pochůzky
- velký nákup (týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)
- praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
- praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

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

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, doprovázení zpět

## **FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI (úkony nad rámec základních činností):**

- hospodaření s finanční hotovostí uživatele na jeho žádost
- podpora uživatelů při hospodaření s finanční hotovostí
- dohled nad uživatelem v domácnosti (jedná se o krátkodobý dohled za jinou pečující osobu, která výjimečně a krátkodobě potřebuje zajistit dohled nad uživatelem, aby si mohla zařídit vlastní záležitosti - návštěva lékaře, jednání na úřadech).
- telefonování v zájmu uživatele
- péče o květiny v domácnosti uživatele (zalévání, běžná údržba)
- donáška knih dle výběru uživatele z městské knihovny
- administrativní úkony dle požadavků uživatele – vypisování složenek, formulářů
- žehlení nebo mandlování prádla vypraného uživatelem
- společnost pečovatelky, aktivizační činnosti uživatelů (v přirozeném prostředí i mimo něj, např. v domácnosti rodinného příslušníka nebo jiné fyzické osoby – nelze v pobytových zařízeních sociálních služeb)
- nákup v nákupním středisku jiném než v nejbližším k místu bydliště (na základě přání uživatele – jen výjimečně)
- dohled nad požitím léků (dávkuje rodina nebo zdravotnický personál) + pitný režim
- přemývání silně znečištěných jídelnosičů
- použití vysavače pečovatelské služby
- odvoz, odnáška prádla (Okružní, Zeyerova, terén)
- doprovod na vycházku (prováděn v době menší časové vytíženosti pečovatelky)

- rozsah a četnost poskytovaných služeb si volí sám uživatel s ohledem na jeho skutečné individuální potřeby, vyslovená přání a vzhledem k možnostem pečovatelské služby.

**Konkrétní obsah a ceny jednotlivých úkonů jsou uvedeny v Ceníku základních činností pečovatelské služby a v Ceníku fakultativních činností pečovatelské služby.**

### **Změny v poskytování služeb**

Uživatel je povinen informovat pečovatelku – pečovatele o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to buď osobně, nebo telefonicky na výše uvedených telefonních číslech. Jedná se např. o hospitalizaci, odcestování k rodině či jinou nepřítomnost v místě poskytování služby v době, kdy je plánováno její poskytování.

**V průběhu služby je možné měnit i rozsah a četnost poskytovaných služeb na základě potřeb a přání uživatele. Tyto změny se realizují buď v rámci pravidelného zhodnocení průběhu poskytování pečovatelské služby, nebo kdykoliv, když uživatel bude v průběhu poskytování pečovatelské služby potřebovat využívat více či méně úkonů nebo upravit čas a místo jejich poskytování.**

### **Individuální plánování**

je jinými slovy průběžné hodnocení kvality poskytované pečovatelské služby, kdy klíčový pracovník zjišťuje spokojenost uživatele a jeho přání a potřeby. Na základě těchto skutečností je společně s uživatelem sestavován a v pravidelných termínech hodnocen individuální plán péče.



Sestavení prvního individuálního plánu probíhá do 1 měsíce od uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby, jeho hodnocení probíhá vždy 1x za rok.

### **Finanční hotovost**

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků, platby na poště apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost pečovatelce předem.

Vyúčtování bude provedeno v den provedení požadovaného úkonu. Při přijetí finanční hotovosti pečovatel(ka) předá uživateli příjmový doklad. Ten musí vždy obsahovat:

- pořadové číslo dokladu, datum vystavení, jméno a adresa uživatele, účel platby, částka v Kč, jméno, příjmení a podpis pracovníka, který od uživatele hotovost přijal a podpis uživatele, který hotovost předal.

Po provedení úkonu provede pracovník služby uživateli vyúčtování a zbylou hotovost předá uživateli spolu s výdajovým dokladem.

Oba doklady jsou součástí spisové dokumentace uživatele.



## Obědy

**Pečovatelská služba zprostředkovává dovoz nebo donášku obědů v době od 10.00 do 14.00 hodin.** Čas dovozu stravy je určen pouze orientačně, může být zpožděn. Důvodem pro zpoždění může být zejména aktuální dopravní situace,



povětrnostní podmínky, výběr plateb, akutní situace uživatele ohrožující jeho život nebo zdraví apod. Změny v čase dovozu, donášky stravy jsou uživateli vždy oznámeny s ohledem na možnosti aktuální situace, která zpoždění způsobila.

Způsob předání si určuje uživatel ve svém individuálním plánu. Pečovatelská služba upřednostňuje osobní předání oběda uživateli před ponecháním jídlonosiče u dveří domu, bytu, vrátek apod. V případě, že uživatel upřednostní předání jídlonosiče bez osobního kontaktu s pracovníkem služby, poskytovatel za jídlonosič neručí a jeho případná ztráta nebo zničení jde na vrub uživatele.

### **Uživatel má možnost si odebrat stravu od dodavatele:**

- Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Okružní 16, Bruntál

Uživatel má možnost vybrat si oběd z 2 druhů jídel. Jídelníček uživatel dostává vždy předem na 14 dní. Objednávky stravy hlásí v předem dohodnutých termínech přímo pracovníkovi služby, který dovoz nebo donášku jídla zajišťuje.

Uživatel má možnost zvolit si speciálně upravenou stravu (např. mletou, krájenou).

Poskytovatel umožňuje i donášku oběda od jiného poskytovatele stravy, pouze však od toho, jehož provozovna je nejbližší bydlišti uživatele.

### **Přihlašování a odhlašování stravy – ☎ 555 530 855, 725 543 848**

Přihlašování a odhlašování stravy je možné provést osobně u pracovníka, který zajišťuje dovoz nebo donášku oběda nebo na výše uvedeném telefonním čísle. Jiný způsob je bez záruky.



### **Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. - den předem do 8.00 hodin**

V případě, že uživatel stravu včas neodhlásí a je mu tak poskytnut úkon „Dovoz nebo donáška oběda“ v plánovaný den, uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutý úkon a cenu za doručené jídlo bez další náhrady.

Strava, která je rozvážena v jídlonosičích, je připravena a tepelně upravena v týž den, kdy je rozvážena a její maximální trvanlivost je 24 hodin od jejího dovozu do bytu uživatele.

**Platba za přihlášené obědy je vybírána formou záloh poslední týden v měsíci na měsíc následující a na počet dnů, kdy budou obědy odebrány. Přeplatky za neodebrané obědy pracovník zajišťující dovoz nebo donášku oběda uživateli vrátí oproti dokladu po uplynutí daného kalendářního měsíce, a to v průběhu první poloviny měsíce následujícího.**

**Pokud uživatelé vznikly nedoplatky za odebrané obědy, je povinen je dodatečně uhradit.**

**Úhrada za dovoz je vyúčtována na začátku následujícího měsíce podle skutečně poskytnutých služeb, společně s platbou za ostatní poskytnuté úkony.**

Uživatel od pracovníka obdrží při rozvozu stravy předpis na úhradu stravy na následující měsíc. Uživatel je povinen si na dohodnutý den připravit hotovost ve výši dle předpisu. Převzetí finanční hotovosti stvrdí pracovník na předpisu, pouze podepsaný předpis slouží jako doklad o platbě.

### Jídlonosiče

K zajištění rozvozu stravy je nutné, aby uživatel měl k dispozici dva jídlonosiče s termoobaly. Jeden z těchto jídlonosičů musí mít uživatel vždy při příjezdu pracovníka služby připraven čistý.

Jeden jídlonosič je uživateli zapůjčen poskytovatelem zdarma, druhý si zajišťuje uživatel sám, může si jej zakoupit i u poskytovatele. Poskytovatel uživatelům prodává pouze nové jídlonosiče, jejichž cena odpovídá pořizovací ceně.

Při ukončení poskytování pečovatelské služby, je uživatel povinen v nejbližším možném termínu zapůjčený jídlonosič vrátit na sociální úsek Centra Pohoda.

V případě, že si jídlonosič uživatel zakoupí jinde, tento jídlonosič musí splňovat parametry pro rozvoz naporcovaných teplých jídel, což je splněno tím, že jídlonosič zahrnuje:

- termoobal
- drátěný držák
- tři nerezové misky s držadly
- plastová víčka, která těsní vůči tekuté stravě a jsou vhodná na transport

Jiný typ jídlonosiče nelze použít pro bezpečnou přepravu teplé stravy za dodržení hygienických předpisů a nelze jej přepravovat ani v nosičích vozidel pečovatelské služby, kterými je strava rozvážena.

Pokud nebude jídlonosič, který je majetkem uživatele, odpovídat výše uvedeným požadavkům, má poskytovatel právo dovoz stravy odmítnout.

### Péče o jídlonosiče



Uživatel má povinnost udržovat jídlonosič včetně příslušenství sloužící k rozvozu stravy v čistotě a čistě bez zbytků jídel je předat pracovníkovi služby tak, aby jídlonosič mohl být použit pro další dovoz nebo donášku stravy.

Při předání oběda jsou od uživatele odebrány jídlonosiče, vč. příslušenství z předchozího dne, které jsou sváženy do přípravný na ul. Okružní 20, Bruntál.

Zde jsou všechny kontrolovány, myty v myčce nádobí, desinfikovány a připravovány na další použití.

V další péči o jídlonosiče je uživatel povinen dodržovat zásady dle protokolu o zapůjčení jídlonosiče, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

### **Označení jídlonosičů**

Každý jídlonosič se skládá z termoobalu a z vlastního nerezového jídlonosiče s víčky. Poskytovatel může garantovat uživateli používání jeho vlastního **jídlonosiče** za podmínky, že uživatel zajistí jeho označení.

**Termoobaly** jsou vždy označeny jménem uživatele. Označení je na štítku, umístěném na držadle termoobalu.

**Jídlonosiče** vč. příslušenství jsou poskytovatelem označeny pořadovým číslem uživatele, max. velikosti 1 cm, na skrytých částech jídlonosičů. Barva je nesmyvatelná, zdravotně nezávadná a umožňuje v souladu s hygienickými požadavky vlastní jídlonosiče včetně příslušenství umývat v myčce na nádobí a zajistit tak jejich naprostou čistotu.

V případě, že uživatel neudělí poskytovateli souhlas s označením jídlonosičů vč. příslušenství, je povinen vlastními silami zajistit odpovídající označení tak, aby bylo možno dodržet hygienické předpisy a provádět výše popsanou údržbu termoobalu a jídlonosiče.

**Uživatel v protokolu o zapůjčení jídlonosiče, včetně termoobalu, uděluje poskytovateli služby souhlas s označením jídlonosiče tak, aby poskytovatel mohl zajistit hygienickou údržbu těchto jídlonosičů včetně všech součástí v souladu s platnými hygienickými předpisy, které se vztahují k poskytování pečovatelské služby a dovozu teplé stravy konečným spotřebitelům. Protokol je nedílnou součástí smlouvy.**

### **Ztráta nebo zničení jídlonosiče**

V případě ztráty nebo znehodnocení zapůjčeného jídlonosiče, popř. jeho součásti, je povinností uživatele uhradit jídlonosič nebo jeho zničený díl v plné výši pořizovací ceny, která je stanovena podle aktuálně platného ceníku v době zničení či ztráty.

### **Úhrady za poskytnuté úkony**



Úhrada za jednotlivé úkony je stanovena v Ceníku základních činností pečovatelské služby a v Ceníku fakultativních činností pečovatelské služby.

Ceny uvedené v Ceníku základních činností pečovatelské služby jsou stanovovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Poskytovatel předloží uživateli vždy po ukončení měsíce vyúčtování za poskytnuté úkony.



### Vyúčtování obsahuje

- přehled poskytnutých základních činností a fakultativních činností
- celkový čas poskytování každého z jednotlivých úkonů
- částku v Kč za úkon podle Ceníku základních činností pečovatelské služby a Ceníku fakultativních činností pečovatelské služby
- celkovou částku k úhradě za každý jednotlivý poskytnutý úkon
- celkovou částku k úhradě

### **Úhrada za poskytnuté úkony je splatná do 10. dne následujícího měsíce.**

Úhradu je možné provést:

- v hotovosti pracovníkovi, který uživateli zajišťuje pečovatelskou službu, popř. po předchozí dohodě koordinátorovi PS
- bankovním převodem, číslo účtu: **107-5832710227/0100 KB.**

Součástí vyúčtování je i stvrzenka za příslušný měsíc, na které pracovník, který hotovost od uživatele přijal, vlastnoručním podpisem potvrdí přijetí této finanční hotovosti a uživatel podepíše předání finanční hotovosti.

Způsob úhrady je vždy sjednán v rámci smlouvy o poskytování služby. V případě změny musí dojít ke změně smlouvy o poskytování pečovatelské služby na základě písemného dodatku.



### **Bez úhrady je poskytována pečovatelská služba**

- a) účastníkům odboje,
- b) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění pozdějších předpisů,
- c) osobám, které byly zařazeny v táborech nucených prací nebo v pracovním útvaru,
- d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

### **Přístup do domu nebo bytu uživatele**



Uživatel je povinen zajistit pracovníkovi za účelem poskytování pečovatelské služby přístup do domu a bytu. Za tím účelem uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů. Zapůjčení klíčů a jejich počet je zaznamenán v protokolu, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Protokol je součástí spisové dokumentace.

Bude-li uživatel pečovatelské služby hospitalizován nebo z jiného důvodu opustí místo svého bydliště, nesmí pracovník pečovatelské služby klíče použít ani je mít u sebe. Klíče budou zapečetěny na recepci Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o.

Nastane-li situace, kdy je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pracovníka pečovatelské služby a není-li přítomna současně kontaktní osoba, pracovník služby byt

uzamkne, a klíče ihned odevzdá sociálnímu pracovníkovi, který je zapečetí do obálky a uloží do uzamykatelné schránky na recepci Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o.

### **Zajištění bezpečí pro pracovníky pečovatelské služby**

Vlastní-li uživatel nebezpečné zvíře, je povinen jej v čase, kdy je uživateli zajišťován konkrétní úkon, zabezpečit tak, aby nedošlo k újmě na zdraví či na životě pracovníka služby (např. psa zavřít do jiné místnosti, dát mu náhubek apod.).



### **Povinnost uživatele oznámit poskytovateli infekční onemocnění**



**Uživatel je povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost /např. TBC, MRSA, svrab, covid-19 apod./ Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu neprodleně upozornit pečovatelku a pečovatelská služba může vstoupit v jednání s ošetřujícím lékařem uživatele, ohledně závažnosti onemocnění, nastavení zvýšeného hygienického režimu a zajištění bezpečnosti pracovníků pečovatelské služby.**

### **Kontaktní osoby**

Každý uživatel uvede při sjednávání poskytování pečovatelské služby (v žádosti o poskytování pečovatelské služby nebo při jednání se zájemcem o službu) tzv. kontaktní osoby, které jsou:

- pracovníkem služby neprodleně kontaktovány v případech, kdy uživatel služby při dohodnuté návštěvě neotevívá a je s nimi dohodnut další postup, hrozí-li nebezpečí, že uživatel služby je v ohrožení zdraví nebo života
- oprávněny převzít klíče od bytu či domu a převzít případné přeplatky v případě, kdy je uživatel např. hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoby měly výše uvedená oprávnění, je toto jeho přání respektováno, je zaznamenáno v osobním spise uživatele a pracovníci podle tohoto přání postupují.

### **Řešení mimořádné situace**

Za mimořádnou situaci je považován zejména okamžik, kdy uživatel služby při dohodnuté návštěvě neotevívá a pracovník má důvodné podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele.

V takovém případě se pracovník nejdříve spojí s uživatelem přes mobilní telefon či pevnou linku v bytě. Není-li možné se s uživatelem spojit, kontaktuje pracovník kontaktní osobu. Není-li možné se spojit ani s touto osobou, pracovník zjistí u sousedů nebo jiných osob, zda mají povědomí o důvodech, proč uživatel neotevívá. Následně dle aktuální situace kontaktuje ošetřujícího lékaře, popř. příjmovou ambulanci



Podhorské nemocnice, a.s., Nádražní 27, Bruntál za účelem zjištění, zda uživatel nebyl hospitalizován.

V případech, kdy se pracovník domnívá, že se může jednat o ohrožení zdraví či života uživatele, je pracovník povinen kontaktovat záchranné složky v souladu s metodickým postupem pro řešení krizových situací (☎ **150**).

Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případným vznikem škody na bytovém zařízení, za které však poskytovatel pečovatelské služby nenese zodpovědnost.

**Věnujte, proto prosím zvýšenou pozornost tomu, abyste vždy pracovníkovi pečovatelské služby oznámili svou nepřítomnost a službu si tak včas odhlásili.**

### **Ochrana osobních údajů**

Vaše osobní údaje ve výše uvedeném rozsahu bude spravovat Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, příspěvková organizace, sídlem Okružní 1779/16, 792 01 Bruntál, <http://www.centrum-pohoda.cz/stranka/uvod/> (tzn. správce osobních údajů).

Tento souhlas můžete kdykoliv odvolat a my Vaše osobní údaje smažeme, pokud to bude možné a výmaz nebude v rozporu s našimi jinými povinnostmi či oprávněnými zájmy. Při splnění požadavků dle čl. 15 až 18 GDPR máte právo na přístup, opravu nebo výmaz Vašich osobních údajů a dále právo na to, abychom omezili zpracování osobních údajů týkajících se Vaší osoby. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů je prováděno v rozporu s GDPR.

### **Spisová dokumentace uživatele**

Spisová dokumentace uživatele je uložena v uzamykatelné skříni na sociálním úseku Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. Uživatel má právo nahlížet do své spisové dokumentace kdykoliv během úředních hodin sociálního úseku, v jinou dobu po předchozí vzájemné domluvě.

Do spisové dokumentace může nahlížet pouze uživatel či jeho opatrovník v souladu s rozhodnutím příslušného soudu. Jiná osoba může do spisové dokumentace uživatele nahlížet pouze v případě, že předloží písemnou úředně ověřenou plnou moc.

Spisová dokumentace obsahuje žádost o poskytování pečovatelské služby, záznam z jednání se zájemcem o službu, smlouvu o poskytování pečovatelské služby, individuální plány, průběžné záznamy o poskytování pečovatelské služby a vyúčtování poskytnutých úkonů, popř. další písemnosti, které se k poskytování pečovatelské služby vztahují.

Spisová dokumentace je vedena po celou dobu poskytování pečovatelské služby. Po ukončení poskytování pečovatelské služby je spisová dokumentace pod dobu 10 let uložena ve spisovně Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. v souladu s vnitřními předpisy organizace.

### **Omezený počet pracovníků zajišťujících pečovatelskou službu**

Z důvodu přechodného nedostatku pracovníků, kteří zajišťují přímý výkon pečovatelské služby v terénu, může dojít k přechodnému omezení rozsahu služeb. V takovém případě jsou zajišťovány pouze úkony:

- dovoz nebo donáška oběda
- běžné nákupy

- pochůzky pouze v případě nezbytně nutného vyzvednutí léků
- nezbytná osobní hygiena
- základní nezbytný úklid

Pracovník zajišťující rozvoz obědů je v této době nahrazen brigádníkem, tak, aby pečovatelky mohly zajistit výkon přímé pečovatelské služby. V krizové situaci může být do poskytování služeb zapojen i sociální pracovník. V případě krizových situací je administrativní chod pečovatelské služby omezen na nezbytně nutné úkony.

**Revizi dokumentu provedli 30. 9. 2022 Bc. Marcela Matušů, vedoucí sociálního úseku a Bc. Martin Molnár, koordinátor pečovatelské služby.**