

Příloha č. 2

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**



**„Je dobře, když člověk ví, že není sám.“**

---

## O NÁS

---

### KONTAKTNÍ ÚDAJE

**Adresa:**

Náměstí Míru 464

686 01 Uherské Hradiště

**Telefonní čísla:**

**602 155 402** – vedoucí Domácí pečovatelské služby

**606 714 420** – sociální pracovnice pro Uherské Hradiště a okolí

**725 520 984** – sociální pracovnice pro okolí

**731 626 193** – sociální pracovnice pro Hluk a okolí

**739 085 243** – administrativní pracovnice (objednávání stravenek a vyúčtování služeb)

**572 552 835** – pevná linka DPS

**E-mail:** [dps@uhradiste.charita.cz](mailto:dps@uhradiste.charita.cz)

**Web:** [www.uhradiste.charita.cz](http://www.uhradiste.charita.cz)

### ČASOVÁ DOSTUPNOST

**Služby poskytujeme:**

Pondělí – neděle      6:00 – 22:00

**Provozní doba (konzultační hodiny), sociální pracovník a vedoucí služby:**

Pondělí – pátek 7:00 – 15:30 – pro veřejnost

V tomto čase může zájemce o službu v kanceláři DPS nebo na telefonu získat informace o pečovatelské službě, domluvit se na sociálním šetření, uhradit platby za služby, podávat připomínky, stížnosti či pochvaly. Volat můžete v uvedeném čase od pondělí do pátku.

### DŮVODY K ODMÍTNUTÍ uzavření smlouvy:

Uzavření smlouvy lze odmítnout v souladu s § 91 zákona

o sociálních službách, pokud:

- Neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- Osoba, která trpí akutním infekčním onemocněním.

---

## **PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

---

Při vstupním sociálním šetření je zájemce o službu upozorněn na nutnost zajištění vhodných podmínek domácnosti a nezbytných pomůcek pro poskytování pečovatelské služby.

### **Podmínky pro vykonávání jednotlivých úkonů:**

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá uživateli.

**Pomoc při osobní hygieně** – koupelna musí být dispozičně řešena tak, aby při koupeli nebo sprchování za pomoci druhé osoby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. Pokud zdravotní stav uživatele nebo dispoziční řešení koupelny nedovoluje hygienu provést, provádí se hygiena na lůžku.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby.

Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru u lidí s diabetem neprovádíme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem. Pracovník nepoužívá uživatelův fén, pokud je poškozený. Holení provádíme pouze elektrickým holicím strojkem (nikdy ne žiletkami nebo břitvou).

**Dovoz nebo donáška jídla** – uživatel má povinnost si na dovoz obědů pořídit dva nerezové jídlonosiče v termoobalech, a udržovat je v čistotě. Oběd je předáván osobně, v žádném případě není možné jej ponechat položený např. u vchodových dveří. Za dovoz jednoho jídlonosiče je jedna platba.

**Běžný úklid a údržba domácnosti** – běžný úklid se provádí pouze ve všední dny, ve sváteční dny se úklid neprovádí. Pracovník může odmítnout použít uživatelův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Úklid se provádí pouze v prostorách, které prokazatelně uživatel obývá. Úklidové pomůcky a prostředky poskytne uživatel. Úklid se provádí v rámci péče o uživatele. Nenahrazuje komerční služby.

**Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti** – velký úklid zprostředkujeme formou předání kontaktů na úklidové firmy (Lidumila s. r. o. Charita UH). Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, mytí lustru, úklid společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytření skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

**Praní a žehlení prádla** – Pokud se pere v domácnosti uživatele, je úkon účtován jako „Běžný úklid“. V případě praní v Domech s chráněnými byty uživatel předá prádlo v tašce společně se soupisem prádla a svým jménem. Uživatel si dodá vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob atd.). Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla.

### **Podmínky pro poskytování pečovatelské služby:**

**Čas příchodu pracovníka k uživateli** – vzhledem k povaze terénní služby není možné si domluvit přesný čas příchodu pracovníka k uživateli. Příchod pracovníka je vymezen hodinovým rozpětím (např. pracovník přijde mezi 9. a 10. hodinou).

**Střídání pracovníků** – vzhledem k provozu terénní služby, není možné, aby k uživateli přicházela jedna pracovnice v přímé péči. Uživatelé respektují střídání pracovníků.

**Ochranné pomůcky** – návleky, rukavice, roušky apod. zajistí poskytovatel služby.

**Prostředky** – hygienické pomůcky (nádoba na vodu, 2 žínky, mýdlo, šampon, sedák do vany, protiskluzová podložka apod.), prostředky na údržbu domácnosti, prací prostředky na praní prádla, kompenzační pomůcky (např. polohovací postel, zvedák) je povinen zajistit uživatel. Uživatel tyto pomůcky a prostředky obnovuje a udržuje v čistotě.

**Změny v péči** – jakoukoli změnu v poskytování péče (např. odhlášení či nahlášení služby) je nutno vždy nahlásit v kanceláři sociální pracovníci či vedoucí služby 2 dny předem. Trvalé změny (např. rozšíření péče) konzultovat s vedoucí služby – dodatek smlouvy. Navýšení služeb probíhá vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby. Pokud služba nemá dostatečnou kapacitu, uživatel je zařazen do evidence žadatelů o navýšení péče.

**Manipulace s finančními prostředky uživatele** – pracovník používá při manipulaci s finančními prostředky uživatele peněžní deník, do kterého zapisuje předání a vrácení peněz. Na nákupy předává peněžní hotovost uživatel pracovníkovi předem. Výběr z bankomatu pracovník nevykonává!

**Manipulace s klíči uživatele** – pro poskytování služeb je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby. Mimo dobu poskytování péče ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky v kanceláři DPS v Uh. Hradišti nebo v kancelářích Domů s chráněnými byty. V případě nepřítomnosti uživatele do jeho bytu či domu nesmí pečovatelská vstoupit, nepřítomnost uživatel ohlásí na DPS.

**Zajištění domácích zvířat** – zvířata je nutné zajistit takovým způsobem, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky při poskytování péče uživateli. V opačném případě nebude úkon proveden.

#### **Odmítnutí poskytnutí péče:**

**Pracovník neposkytuje úkony, které uživatel nemá nasmlouvány**, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo uživatele na jeho životě nebo zdraví.

**Pracovník může odmítnout poskytnutí služby** (vysávání, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) **v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče**, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

**Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu uživatel chová hrubým, ponižujícím způsobem**, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u uživatele cítí ohrožen.

---

## INFORMACE PRO UŽIVATELE

---

- Pracovníci DPS se k uživateli chovají s respektem a důstojností v souladu s Listinou základních práv a svobod, Kodexem Charity Česká republika a Kodexem pracovníka Domácí pečovatelské služby.
- Pracovníci DPS chrání osobní údaje uživatele a zachovávají mlčenlivost.
- Pracovníci DPS respektují svobodnou vůli uživatele.
- Uživatel může požádat o úpravu rozsahu pečovatelských služeb, podávat připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby.
- Uživatel může nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.
- Klíč od bytu uživatele, který svěřil DPS, je zabezpečen před zneužitím.
- Škodní událost, vzniklá při poskytování pečovatelské služby bude uživateli nahrazena v rámci domluvy.
- Uživatel oznamuje pracovníkům DPS, že má vážnou infekční chorobu.
- Pokud uživatel v některý sjednaný den službu nepožaduje, oznámí tuto skutečnost pracovníkům DPS, a to nejpozději 2 dny před plánovanou změnou. Pokud návštěva nebude odhlášena, bude uživateli účtován čas nezbytný k zajištění služby v časové dotaci 10 minut.
- Uživatel akceptuje střídání pracovníků.
- Uživatel se chová k pracovníkům zdvořile, v souladu se všeobecně uznávanými etickými a mravními normami.
- Uživatel vytváří podmínky pro poskytování pečovatelské služby.
- V rámci ochrany GDPR pracovníků je uživatel povinen informovat poskytovatele o nainstalování monitorovacího zařízení.

---

## **PRAVIDLA PRO UKONČENÍ SLUŽBY**

---

1. Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.
2. Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká uvedeným dnem ve výpovědi.
3. Poskytovatel může smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to z těchto důvodů:
  - a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti,
  - b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje,
  - c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
6. Smlouva automaticky zaniká, pokud uživatel službu nevyužil po dobu 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců a nedohodl se předem s poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po šesti měsících, ve kterých služba využita nebyla.
7. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí uživatele.

---

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK**

---

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

### **Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro uživatele:**

V případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

### **Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:**

- vedoucího zařízení.

### **Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:**

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

### **Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:**

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 376/1; Praha 2, Nové Město; 128 01 Praha 28.

### **nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:**

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

### **Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:**

- 1) Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná u vstupu do služby na levé straně, prostor není monitorován
- 2) Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.

- 3) Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
- 4) Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
- 5) Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
- 6) Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
- 7) Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
- 8) Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
- 9) Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
- 10) Stížnost není přijatá od uživatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.
- 11) Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- 12) Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- 13) Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- 14) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- 15) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- 16) Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.



- 17) Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob

Aktualizovala: Mgr. Nikola Šnajdrová

Schválil: Mgr. Pavla Zahradková, Dis.

Aktualizováno v Uherském Hradišti dne 1. 7. 2025