



**Oblastní charita Trutnov**  
**Dřevařská 332, 541 03 Trutnov**

tel 499 817 366, e-mail: [charita@tu.hk.caritas.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz), [www.trutnov.charita.cz](http://www.trutnov.charita.cz)

# ***Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby oblastní charity Trutnov***

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování pečovatelské služby a jsou závazná jak pro poskytovatele, tak pro klienta.

## **I. Sociální služba**

Charitní pečovatelská služba je sociální služba, poskytovaná terénní formou podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Je registrována u Krajského úřadu Královéhradeckého kraje s identifikátorem služby č. 3110951.

Název a adresa poskytovatele: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov

Kontakty: tel 499 817 366, e-mail: [charita@tu.hk.caritas.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz), [www.trutnov.charita.cz](http://www.trutnov.charita.cz)

ředitel oblastní charity Trutnov: JUDr. Ing. Jiří Špelda, tel.: 777 736 070

vedoucí pečovatelské služby: Bc. Regina Sýkorová, tel.: 777 736 079

## **II. Poradenství**

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zejména se jedná o poradenství týkající se sociálních dávek a příspěvků, kompenzačních pomůcek a návazných sociálních služeb. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně.

Poradenství poskytuje vedoucí služby a sociální pracovnice v úředních hodinách nebo na základě předem domluvené schůzky. Poradenství se poskytuje telefonicky, v sídle Pečovatelské služby, případně dle domluvy v domácnosti uživatele.

## **III. Smlouva o poskytování sociálních služeb**

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá v písemné formě na předepsaném formuláři, ve dvou stejnopisech, oba s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení – obě strany stvrzují svým podpisem. Smlouvu za OCHTU smí uzavírat vedoucí pečovatelské služby, případně ředitel OCHTU. Současně je zájemce seznámen i s Pravidly OCHTU, která jsou mu k dispozici i v písemné formě. Svým podpisem ve smlouvě stvrzuje i souhlas se zpracováním osobních údajů dle příslušného zákona.

Smlouva obsahuje: označení smluvních stran, ujednání o druhu sociální služby, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby, výši a způsob úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, doba platnosti smlouvy a závěrečná ustanovení.

#### IV. DOKUMENTACE

Poskytovatel vede dokumentaci (osobní složku) o klientech služby v tištěné a elektronické podobě. Osobní složku zakládá vedoucí služby nebo sociální pracovnice po uzavření Smlouvy o poskytování služby.

Osobní složka klienta v tištěné podobě je uchovávána v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí služby. V elektronické podobě je dokumentace o klientech vedena v počítači vedoucí služby a sociální pracovnice. Počítače jsou chráněny heslem a uloženy v kanceláři vedoucí služby. Pro vyúčtování je používán program WebCarol, který je chráněn heslem. Klient má právo nahlížet do své osobní složky. Jiným osobám je umožněn přístup k informacím uvedeným v osobní složce klienta pouze se souhlasem klienta.

#### V. Klíčový pracovník a individuální plánování

Každý klient pečovatelské služby má svého „klíčového pracovníka“, který převážně zabezpečuje a vykonává provedení sjednaných úkonů a spolupracuje společně s klientem a sociálním pracovníkem. S daným klientem spoluvytváří osobní cíle a individuální plán, vede záznamy o průběhu péče u klientů, podílí se na hodnocení služby.

Vyhodnocení plnění osobního cíle je průběžné a písemně se zaznamenává k aktualizaci údajů do osobního spisu klienta. K vyhodnocování dochází minimálně 2x ročně nebo při dosažení stanovených cílů.

#### VI. Poskytování pečovatelské služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s klientem individuálně, vždy s ohledem na aktuální potřeby a možnosti poskytovatele. Minimální doba jedné návštěvy pečovatelky u klienta je 15 minut.

Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov je poskytována v domácnostech klientů v Trutnově a okolních obcích a Hostinném a okolních obcích.

Provozní doba je od pondělí do pátku od 7:00 hodin do 20:00 hodin a o víkendech od 7:00 hodin do 15:00 hodin a od 16:00 hodin do 20:00 hodin.

#### VII. Poskytované úkony – obsah služby

##### 1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;

- a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - příprava stravy, nakrájení na sousta, mletí, mixování. Namazání pečiva, uvaření nebo ohřátí nápoje. Podání nápoje k ústům, možno použít brčko nebo tzv. pítko (hrneček se sacími otvory). Případně přihrátí jídla na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Při podávání soust jídla – dodržování tempa klienta.
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  - přichystání, oblékání a svlékání oděvu. Dopomoc při oblékání, zapínání a rozepínání zipů, knoflíčků, šněrování. Obouvání, vyzouvání a zavazování obuvi. Nasazování a upevňování protéz, ortéz, kýlních pásů apod.
- c) pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
  - doprovod klienta po bytě nebo po domě, pracovník vytváří podmínky bez bariér, slovně doprovází klienta, otevírá a zavírá dveře apod. Pomoc při využití pomůcek (vycházková hůl, francouzské hole, berle, chodítko)
- d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- pro poskytnutí úkonu musí být u klienta zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci (postel musí být přístupná ze tří stran, hrazdíčka na posteli, zvedací zařízení apod.)
- kontrola funkčnosti a zabrzdění vozíku, pomoc při zvedání klienta, přistavení vozíku, pomoc s ulehnutím po přesunu z vozíku a uklizení vozíku
- u plně imobilního klienta úkon provádějí dvě pečovatelky nebo pečovatelka s rodinným příslušníkem

**2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;**

a) pomoc při úkonech osobní hygieny

- mytí těla, koupání, sprchování, péče o zuby
- napuštění vany, poskytnutí podpory klientovi při vstupu do vany nebo sprchového koutu, pomoc při mytí, opláchnutí a osušení klienta, vypuštění vany, úklid koupelny do stavu před zahájením úkonu, péče o pokožku
- zajištění bezpečného prostředí pro zajištění úkonu (protiskluzové podložky, sedačky do sprchy nebo na vanu
- používají se vlastní hygienické potřeby a přípravky klienta

b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- péče o vlasy- mytí vlasů u chodících klientů provádíme v koupelně, podle potřeby klientovi pomáháme, u imobilních klientů probíhá mytí vlasů na lůžku, úpravu vlasů zajišťujeme dle přání klienta a schopností pracovníka
- péče o nehty – čištění, ostříhání a zapilování nehtů, u klientů s diabetem úkon provádí pouze odborný pracovník na manikúru či pedikúru – předání telefonního kontaktu
- používáme vlastní pomůcky klienta a musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu

c) pomoc při použití WC

- zajištění doprovodu, podle stupně pohyblivosti klienta použití WC v domácnosti, toaletního křesla, podložní mísy, močové lahve, vypouštění močového sáčku permanentního katétru, pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek, vyčištění a uklizení použitých pomůcek

**3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;**

a) dovoz nebo donáška jídla

- úkon se zajišťuje individuálně v případě, že není možné tento úkon zajistit komerční firmou nebo rozvozem jiné služby v místě bydliště
- Trutnov: zajištění obědů v jídelně nemocnice, čip, čipová karta, zaplacení obědů dopředu dle dohody s jídelnou, možnost výběru jídel z jídelního lístku
- používají se 2 vlastní jídlonosiče klienta
- Hostinné: zajištění obědů v jídelně místní školy
- Dovož jídla je vždy spojený s úkonem Příprava a podání jídla a pití

b) pomoc při přípravě jídla a pití

- klient si připravuje jídlo a pití sám ze svých surovin, pečovatelka pouze dohlíží, vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá

c) příprava a podání jídla a pití

- servírování jídla na talíř, nakrájení, ohřátí, připravení příboru, uvaření nápoje, podání jídla na stůl nebo k lůžku
- suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit klientovi na vlastní náklady

- pokud má klient připravené léky v dávkovači (sám, rodinou, zdravotní sestrou), může pečovatelka po podání stravy dohlédnout nad jejich užitím (pečovatelky nesmí píchat inzulín, dávkovat léky do dávkovače, lékovky ani podávat sami uživatelé)

#### 4. pomoc při zajištění chodu domácnosti;

##### a) běžný úklid a údržba domácnosti

- sociální službou se rozumí úklid prostor, ve kterých klient bezprostředně pobývá (kuchyně, koupelna, ložnice, předsíň)
- zametání, luxování, vytírání podlahy, stírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky kuchyňské linky, umytí dřezu, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, zalévání květin, ukládání nakoupených potravin, úklid společných prostor, který je běžně prováděn formou střídání nájemníků
- základní péče o domácí spotřebiče, umytí povrchu sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, ledničky, výměna sáčků ve vysavači,
- klient poskytne pracovníkům veškeré čisticí prostředky a pomůcky, které jsou k provedení úkonu zapotřebí
- pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoliv zásahy do spotřebičů a jejich opravy, jsou povinni upozornit klienta nebo rodinného příslušníka a své spolupracovníky na závady, které zjistí

##### b) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu

- velký úklid je možné u klienta zajistit maximálně 2x za rok, po včasné předchozí domluvě a v případě volné kapacity ve službě
- mytí oken (pouze při zajištění bezpečnosti pracovníků), nábytku, dveří, lustrů apod.
- provedení velkého sezónního úklidu
- úklid po malování a po stavebních úpravách neprovádíme – v případě zájmu zprostředkujeme kontakt na úklidovou firmu
- tento úkon je možný pouze při pravidelném čerpání dalších základních činností
- klientovi jsou nabídnuty kontakty na komerční úklidové služby pro domácnost

##### c) donáška vody

- služba se poskytuje pouze v případě náhradního zásobování vodou z cisteren, z důvodu havárie
- je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, umytí nádobí, základní hygieny a splachování WC
- na donášku vody se používají pouze čisté nádoby s obsahem, aby celková hmotnost nepřesáhla 15 kg

##### d) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

- donáška uhlí a dřeva do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví
- základní očištění povrchu topného zařízení, vymetení a vynesení popela
- před zatopením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou

- e) běžné nákupy a pochůzky
- běžný nákup zahrnuje nákup potravin, jehož položky nepřesáhnou 10 kg a všechny nakoupené položky se vejdou do jedné nákupní tašky (40x45cm)
  - klient připraví seznam nákupu, případně pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb
  - pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí provádět platbu kartou
  - pochůzkami se rozumí platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí klienta na úřadech, osobní objednání na vyšetření, zajištění oprav
  - pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu bez osobní přítomnosti uživatele
  - nákupy jsou pořizovány v obchodě, který je nejbližší místu bydliště klienta nebo na trase dle denního harmonogramu služeb, aby nedocházelo k časovým a ekonomickým ztrátám
- f) velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- nákup nad rozsah běžného nákupu, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti a tašky nesmí být těžší než 15 kg
- g) praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho drobné úpravy
- rozřídění prádla podle jeho druhu, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla
  - žehlení, skládání a uložení prádla do skříně
  - praní a žehlení prádla se provádí v domácnosti klienta
  - přípravky a prostředky (prací prášek, aviváž, škrob, žehlička, kuličky apod.) si zajišťuje uživatel na vlastní náklady
  - pokud je prováděn tento úkon ve všech výše uvedených bodech, je úkon účtován podle hmotnosti suchého prádla
  - pokud klient požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako úkon „běžný úklid“ v časové sazbě
  - drobné úpravy a opravy vypraného prádla – přišití knoflíků, poutek, zašití rozpáraného švu, oprava gumy v oděvu, jsou možné pouze v případě, že to umožňují provozní podmínky, jinak zajistíme klientovi tuto službu u jiné organizace, firmy

## 5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;

- a) doprovázení dětí/dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- k lékaři, do lékárny, do nemocnice, na úřad, do obchodu, do zařízení veřejných služeb, na zájmové aktivity, na návštěvu hřbitova
  - pokud by doprovod byl předpokládán na delší dobu, než je možné z hlediska naplánovaných harmonogramů uskutečnit, může být odmítnut. V takovém případě je nabídnut náhradní termín a čas provedení úkonu.
  - požadavek je vhodné oznamovat včas nejlépe týden, minimálně 3 dny dopředu
  - pokud doprovod neprobíhá pouze pěšky, ale služebním vozidlem, je k době úkonu ještě účtována doprava

## 6. fakultativní služby:

Fakultativní služby jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

### a) doprava služebním vozidlem (pouze v souvislosti s doprovodem)

- dopravu poskytujeme pouze v místě bydliště, popř. do 25 km
- k lékaři, do lékárny, do nemocnice, na úřad, do zařízení veřejných služeb, na návštěvu hřbitova
- o poskytnutí služby rozhoduje vedoucí pečovatelské služby, popř. její zástupce, v závislosti na časové náročnosti, technické možnosti střediska apod.
- úkon je účtován podle počtu skutečně ujetých kilometrů s klientem

### b) dohled nad uživatelem

- po předchozí domluvě s klientem v případě možnosti zajistit tento úkon vzhledem k personálním a časovým podmínkám
- poskytnutí klientovi společnost na dobu, kdy je mimo domov osoba, která jinak pečuje o klienta či poskytnutí klientovi společnost na jeho výslovné přání – potřeba si s někým popovídat, nebýt pořád sám...
- maximální délka poskytování této služby je 2 hodiny

## VIII. Úhrada za služby a nárok na službu bez úhrady

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby je stanoven v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Úhrady za fakultativní činnosti mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Celková výše úhrady se stanovuje na základě skutečně provedených úkonů dle aktuální výše úhrad a do 14 dnů od předložení vyúčtování. Vyúčtování provede vedoucí pečovatelské služby podle předložených výkazů provedených úkonů zapsanými pečovatelkami do 15. kalendářního dne následujícího měsíce. Uživatel zkontroluje vyúčtování a svým podpisem karty poskytovaných výkonů potvrdí správnost. Podepsané karty poskytovaných výkonů vrátí pečovatelce.

Platba za provedené úkony se provádí v hotovosti nebo převodem na bankovní účet č. 2107495444/2700, variabilní číslo je číslo účtenky. U plateb bankovním převodem je uživateli vystavena faktura.

Platbu v hotovosti lze platit pověřené pečovatelce v domácnosti uživatele, nebo v kanceláři OCHTU oproti originálu příjmovému dokladu a podepsanou kopii tohoto dokladu odevzdá pečovatelka s hotovostí v pokladně OCHTU.

### Nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby:

Dle ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se pečovatelská služba, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti, poskytuje bez úhrady následujícím subjektům:

- a) účastníkům odboje
- b) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon

vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů uplynutím 12 měsíců,

- c) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech a) až c) starším 70 let.

Účastníkem odboje se rozumí osoba podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, ve znění pozdějších předpisů.

## IX. Změny v požadavcích na poskytování služeb

Klient pečovatelské služby informuje pečovatele nebo vedoucí pečovatelské služby o všech změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby včas. Změny je možné oznámit ústně, písemně, telefonicky, písemně na email: [regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz](mailto:regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz)

Změnu termínu sjednané služby je nutno nahlásit minimálně jeden pracovní den předem, v nepředvídatelných situacích do 7:00 hodin téhož dne. Pokud pečovatel přijede do domácnosti a uživatel odmítne nasmlouvané úkony, bude i přesto služba naúčtována v plné výši.

Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod), je nutné nahlásit požadavek minimálně týden dopředu.

## X. Vstup do domácnosti a svěření klíčů

Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepaní nebo zazvonění – způsob vstupu do bytu je domluvený při jednání se zájemcem před podepsání smlouvy. Do domácnosti klienta nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu klienta.

Špatně pohyblivý klient má možnost svěřit klíče od svého bytu či domu pracovníkům pečovatelské služby za účelem usnadnění vstupu při zajištění péče. Klíče jsou zapůjčeny pracovníkům na základě podpisu „Protokolu o předání klíčů“. V případě ukončení pečovatelské služby, bude klíč vrácen klientovi nebo kontaktní osobě, na základě podpisu o vrácení klíčů v Protokolu o předání klíčů.

## XI. Práva a povinnosti

### 1. Práva a povinnosti poskytovatele

- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, o kterých se při své činnosti dozvedí
- odmítnout úkon, ke kterému nejsou pracovníci pečovatelské služby kompetentní
- odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (volně pobíhající zvířata jevící známky agresivity, vadné elektrospotřebiče, vadné zásuvky, slovní a fyzická agresivita uživatele apod.)
- změnit čas poskytnutí péče a provedení úkonu v případě nenadálé nebo havarijní situace

- důstojné zacházení vůči klientovi a jeho blízkým
- z provozních důvodů dochází ke střídání pečovatelek u klienta
- pečovatelskou službu poskytovat klientovi (ne jeho rodinným příslušníkům, případně osobám žijícím v jeho domácnosti)

## 2. Práva a povinnosti klienta

- právo na ochranu osobních údajů
- právo na soukromí
- právo na samostatné rozhodování
- právo podávat podněty, připomínky a stěžovat si
- právo na poskytování kvalitní služby
- právo na respekt k životním postojům, k náboženskému a politickému přesvědčení
- právo na akceptování individuálního způsobu života
- dodržovat ujednání obsažená ve smlouvě
- dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- respektovat základní lidská práva pracovníků
- poskytnout pracovníkům pečovatelské služby takové podmínky, které jim umožní bezproblémový výkon sjednaných úkonů
- spolupracovat při individuálním plánování a jeho hodnocení
- informovat poskytovatele o skutečnostech, které mají vliv na poskytování služby

## XII. Nouzové a havarijní situace

Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. Při jakékoli mimořádné situaci, kdy jsou ohroženy životy, zdraví, majetek je třeba neprodleně přivolat odbornou pomoc. K tomuto účelu jsou vyčleněny bezplatné telefonní linky tísňového volání.

Pracovník nahlásí situaci rodinným příslušníkům klienta a svým nadřízeným.

### ***Úraz, zhoršený zdravotní stav***

Při zjištění úrazu nebo náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta zaměstnanec právě poskytující úkony pečovatelské služby u daného klienta, zajistí první pomoc a přivolá lékařskou službu, vyčká do jejího příjezdu, následuje informování vedoucí pečovatelské služby, která informuje ošetřujícího lékaře a rodinu klienta.

### ***Změna chování***

Při náhlé změně chování uživatele zaměstnanec dbá na zachování svého a uživatele bezpečí a zdraví, zhodnotí situaci a informuje vedoucí pečovatelské služby a ta ve spolupráci s ošetřujícím lékařem rozhodne o dalším postupu služby.

### ***Úmrtí***

Při prvním kontaktu s klientem, který nereaguje na oslovení nebo dotyk je nutné zjistit, zda je přítomna akce srdeční (pohmatem na krční tepně, poslechem na hrudníku) a zda je zachována dýchací činnost (pohled na zvedající se hrudník, poslechem na hrudníku). Pokud klient nejeví známky života, zaměstnanec kontaktuje ošetřujícího lékaře, vyčká v místě do jeho příjezdu a informuje vedoucí pečovatelské služby. Rodinu informuje ošetřující lékař.



### ***Uživatel není na obvyklém místě***

V případě, že klient se nenachází na obvyklém místě a taková situace není běžná, snaží se zaměstnanec dotazem u sousedů či rodiny zjistit informace o pobytu klienta. Informuje vedoucí pečovatelské služby. Po zhodnocení situace je kontaktována rodina, (pokud tak již nebylo učiněno) případně nejbližší oddělení Policie ČR.

### ***Agresivní chování***

V případě agresivního chování klienta nebo obtěžování klientem zaměstnanec dbá na svou bezpečnost, přestane poskytovat službu, případně opustí místo poskytované služby a kontaktuje ošetřujícího lékaře a vedoucí pečovatelské služby.

### ***Napadení zvířetem***

V případě napadení zvířetem dbá zaměstnanec na ochranu svého zdraví a bezpečnost klienta a jeho okolí. Přestane poskytovat službu, kontaktuje v případě potřeby městskou policii, pokud to umožňuje jeho zdravotní stav, vyčká jejího příjezdu. Případná poranění si nechá ošetřit lékařem. Informuje vedoucí pečovatelské služby.

### ***Požár, či jiné živelné události***

V případě požáru či jiné živelné události zaměstnanec zajistí vše nutné k zajištění života a zdraví svého i ostatních osob. Zhodnotí závažnost situace a kontaktuje příslušné složky Integrovaného záchranného systému (Hasičský záchranný sbor, Policie ČR, Záchranná služba). Informuje vedoucí pečovatelské služby.

### ***Dopravní nehoda***

V případě dopravní nehody, pokud to zdravotní stav zaměstnance dovoluje, je třeba postupovat dle zákonných povinností: zajistit bezpečí své i ostatních účastníků dopravní nehody, poskytnout nezbytnou první pomoc zraněným. Po zhodnocení situace přivolá případně Záchranou službu nebo Hasičský záchranný sbor, vyčká do jejich příjezdu a podá jim potřebné informace. V případě opodstatněnosti (škoda přesahující daný limit, atd.) zaměstnanec přivolá Dopravní policii a vyčká do jejího příjezdu. Nehodu nahlásí řediteli OCHTU a vedoucí pečovatelské služby a ta zajistí další průběh poskytování služby.

### ***Porucha na vozidle***

V případě poruchy na vozidle zajistí zaměstnanec svoji bezpečnost a bezpečnost ostatních účastníků silničního provozu (odstavení vozidla mimo silniční provoz, označení nepojízdného vozidla výstražným trojúhelníkem), zaměstnanec používá povinnou výbavu tj. reflexní vestu. Poruchu nahlásí řediteli OCHTU a kontaktuje vedoucí pečovatelské služby, která zajistí s ohledem na vzniklou situaci náhradní vozidlo, opravu nebo případné odtažení poškozeného vozidla a další poskytování naplánovaných úkonů služby.

### ***Zcizení, poškození majetku***

V případě zcizení či poškození majetku svého nebo majetku klienta zaměstnanec zhodnotí situaci, zajistí potřebné podklady pro případné jednání s pojišťovnou (fotografie poškozené věci, doklady o jejím pořízení atd.), dbá o zachování stop pro případné šetření Policie ČR, kterou, pokud to vyžaduje rozsah a okolnosti, informuje. Vyčká do jejího příjezdu a spolupracuje při případném vyšetřování. Podá informaci vedoucí pečovatelské služby a řediteli OCHTU.

### ***Přechodný nedostatek zaměstnanců***

V době krátkodobé nepřítomnosti jednoho ze zaměstnanců (návštěva lékaře, doprovod člena rodiny atd.) zajistí vedoucí pečovatelské služby rozdělení péče mezi stávající zaměstnance.

V případě přechodného nedostatku zaměstnanců (nemoc, dovolená, vzdělávací akce) vedoucí pečovatelské služby osloví zaměstnance pro výpomoc, případně nového zájemce o zaměstnání

v OCHTU. Vedoucí pečovatelské služby může rozhodnout i o přechodném snížení objemu poskytované služby po dohodě s klienty, jichž by se opatření týkalo.

### **Zpracování a ochrana osobních údajů**

Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní a citlivé údaje klienta v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy upravující ochranu osobních údajů a v souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů, známého pod označením „General Data Protection Regulation“, zkratka GDPR. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje a citlivé údaje pouze v nezbytném rozsahu a v souladu se stanovenými účely v tomto rozsahu:

#### u zájemce o pečovatelskou službu

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující zájemce (jméno a příjmení, telefon), druh zastoupení, kontaktní osoba zájemce (jméno a příjmení, telefon), důvod zájmu o služby, požadované úkony

#### u klienta pečovatelské služby

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující žadatele (jméno a příjmení, telefon), druh zastoupení, rodinný stav, informace o přiznaném příspěvku na péči, kontaktní osoba zájemce (jméno a příjmení, telefon), požadované úkony, důvod zájmu o službu, podpis
- datum zahájení poskytování pečovatelské služby, sjednaný rozsah a průběh požadovaných úkonů, osobní cíle, data pro individuální plánování a údaje o poskytované péči

#### Kontaktní osoby

Klient uvádí kontaktní osoby při jednání se zájemcem o poskytování pečovatelské služby a následně ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Podpisem smlouvy dává těmto osobám souhlas s poskytováním informací o službě. Pečovatelská služba je oprávněna kontaktovat tyto osoby např. pokud klient neotvírá při sjednané návštěvě, popř. pokud je ohroženo uživatelské zdraví, je s nimi projednáván další postup, dále pokud je uživatel náhle hospitalizován apod. Poskytovatel je oprávněn s těmito osobami vyrovnat vzájemné pohledávky, např. při náhlé hospitalizaci, nebo dojde-li k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

### **XIII. Závěrečná ustanovení**

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou závazná pro všechny zaměstnance pečovatelské služby. Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality pečovatelské služby.

Poskytovatel má právo změnit Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

Podrobná pravidla jsou k dispozici v kanceláři pečovatelské služby.

Vypracovala:  
vedoucí pečovatelské služby  
Bc. Regina Sýkorová

Schválil:  
ředitel OCH Trutnov  
JUDr. Ing. Jiří Špelda

Platnost od 1. 9. 2022