



**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

*Města Dvůr Králové nad Labem*

Elišky Krásnohorské 2962,  
544 01 Dvůr Králové nad Labem  
IČ: 750 656 49, DIČ: CZ 75065649  
ID datové schránky: 434k6z4  
+420 604 212 697, +420 499 329 251

---

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

**OBSAH**

<b>1. Časový rozvrh zajišťování péče .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Pravidla zajišťování péče .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Popis základních úkonů .....</b>	<b>5</b>
3.1    Základní sociální poradenství.....	5
3.2    Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	5
3.3    Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu .....	6
3.4    Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy .....	7
3.4.1 Zajištění stravy (oběda), dovoz a donáška oběda.....	7
3.4.2 Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání.....	8
3.5    Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	8
3.5.1 Běžný úklid a údržba domácnosti .....	8
3.5.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, úklid společných prostor .....	8
3.5.3 Donáška vody .....	9
3.5.4 Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.....	9
3.5.5 Běžné nákupy a pochůzky .....	9
3.5.6 Velký nákup .....	10
3.5.7 Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy .....	11
3.6    Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	11
<b>4. Popis fakultativních (doplňkových) úkonů .....</b>	<b>12</b>
4.1    Dohledy .....	12
4.2    Dohled nad příjmem léků .....	12
4.3    Doprovod na procházku .....	13
4.4    Použití služebního vozidla .....	13
<b>5. Ochrana práv uživatelů .....</b>	<b>13</b>
<b>6. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.....</b>	<b>14</b>
6.1    Projednávání stížností: .....	15
<b>7. Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě .....</b>	<b>16</b>

## **1. Časový rozvrh zajišťování péče**

Služba terénní: každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod.

Služba ambulantní: (poskytovaná ve Středisku osobní hygieny):  
pracovní dny: 6,30 hod. – 14,00 hod.

Výjimky z časového rozvrhu:

1. Úklidy, doprovody, dohledy, nákupy, pochůzky, celkovou koupel v domácnosti lze v době od 10,30 hod. do 13,30 hod. poskytovat pouze tehdy, pokud to umožní provozní podmínky organizace.
2. Při odpolední službě, o víkendech a svátcích se zajišťují pouze vybrané úkony.
3. Bližší časová specifikace je uvedena u popisu jednotlivých úkonů – viz níže.

## **2. Pravidla zajišťování péče**

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) uživatelům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna, úklidová firma).
2. O změnu úkonů ve Smlouvě může požádat uživatel pečovatele/pečovatelku, která předá informaci sociální pracovníci, nebo může přímo kontaktovat sociální pracovníci na tel. 734 769 413. Sociální pracovnice provede přehodnocení dosavadní péče a dohodne s uživatelem případnou změnu Smlouvy.
3. Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání. **Uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli nutnost zajistit:**
  - a) **doprovody a úklidy minimálně 2 pracovní dny předem do 14,00 hod.,**
  - b) **nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.**
4. **K poskytované činnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – úkonu doprovody, který bude zajišťován služebním vozidlem se bezprostředně váže fakultativní činnost „Použití služebního vozidla“.**
5. Pravidla pro objednávání či rušení obědů jsou popsána níže u „zajištění stravy“.
6. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, zajistit minimální

- prostor pro odložení věcí pečovatelky/pečovatele v domácnosti. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat.
7. Uživatel je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek/pečovatelů a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. COVID-19, žloutenka, tuberkulóza, svrab...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována, a to na **tel. 734 769 413** (vedoucí pečovatelské služby). Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Uživatel je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod.
  8. Uživatel se musí chovat způsobem neohrožující práva pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování. V případě problematického chování ze strany uživatele k pracovníkovi PS (např. agresivita, podnapilost...) se pokusí pečovatelka/pečovatel situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění uživatele, avšak při obavě z tohoto chování, je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon.
  9. V případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pečovatelek/pečovatelů ze strany veřejnosti.
  10. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu nejpozději 1 hodinu před začátkem poskytování této služby (s výjimkou dovozu obědů – viz níže) zatelefonováním koordinátorce pečovatelské služby (737 203 774). **Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pečovatelka/pečovatel k němu přijede zbytečně, zaplatí jednorázový poplatek 60,- Kč (tato událost je označena jako „zbytečná pochůzka“).** Poplatek uživatel neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování.
  11. Uživatel oznámí osobně, nebo prostřednictvím jiné osoby, poskytovateli neprodleně svou hospitalizaci, je-li toho schopen.
  12. Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se

poměrně krátí. Čas úkonů je zaznamenán elektronicky čtečkou a je zaokrouhlován na čtvrt hodinu.

13. Úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou součástí aktuální informační brožury předané zájemci, uživateli. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.
14. V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u uživatele, jehož stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost 2 pracovníků, úkon se účtuje pouze jednou.
15. Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné jídlonosič s obědem dát na dohodnuté místo, bez osobního převzetí uživatelem.

### **3. Popis základních úkonů**

#### **3.1 Základní sociální poradenství**

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 7,00 hod. – 15,00 hod.

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

Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovníce na adrese Sadová 2755, Dvůr Králové nad Labem, a to buď rozhovorem po telefonu (734 769 413, 731 637 970, 773 767 089), nebo osobně v kanceláři sociální pracovníce (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na číslech výše uvedených), v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

#### **3.2 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Časový rozvrh:

Každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod.

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové

orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

### **3.3 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

#### Časový rozvrh:

Celková koupel v SOH: pracovní dny 6,30 hod. – 14,00 hod.

Celková koupel v domácnosti: pracovní dny 6,00 hod. – 14,30 hod.

Ostatní úkony: každý den 6,00 hod. – 22,00 hod.

- Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, celková koupel ve středisku osobní hygieny, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla, bandáž dolních končetin), pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
- Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního uživatele, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pečovatelkou/pečovatelem domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.

#### Obecná pravidla k provedení osobní hygieny:

- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen si zajistit uživatel na své náklady, případně se uživatel domluví s pečovatelkou/pečovatelem, že potřebné prostředky zakoupí a uživatel částku za prostředky uhradí (v rámci úkonu „nákupy“).
- Uživatel se zavazuje respektovat používání některých hygienických a ošetrovatelských prostředků pečovatelkou/pečovatelem, a to: pěna sloužící na hygienu intimních míst (používání vody a mýdla je nepraktické), buničité přířezy, jednorázové žínky.
- Jednorázové rukavice zajišťuje poskytovatel.
- Pokud se provádí výměna plen, uživatel poskytne sáček či pytel na odkládání použitých plen.

- Pečovatelka/pečovatel dodržuje hygienická pravidla (použije např. jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, jednorázové pláště, zástěry). Uživatel také musí dodržovat nezbytná a dohodnutá hygienická pravidla.

#### Celková koupel ve středisku osobní hygieny (SOH)

- Uživatel si do SOH vezme s sebou své mýdlo, žínku, ručník, krém, hřeben, šampón, čisté prádlo, čisté plenkové kalhotky (pokud je používá), případně další prostředky, které při mytí chce použít (kartáč, pěna do koupele, kondicionér...).
- V SOH může uživatel využít podle svého uvážení a zdravotního stavu bezbariérovou sprchu nebo vanu vybavenou zvedacím zařízením.
- Do SOH je uživatel dopraven služebním vozidlem, nebo si uživatel zajistí doprovod vlastními silami.
- Po celou dobu pobytu v SOH se uživateli věnuje pracovník, který dohlédne na uživatele, aby např. neuklouzнул, pomůže mu s hygienou, případně ji zcela provede sám (dle zdravotního stavu uživatele).
- Minimálně 20 minut po absolvování koupele je vhodné, aby uživatel zůstal v odpočinkové místnosti (zejména v zimních měsících).

### **3.4 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

#### **3.4.1 Zajištění stravy (oběda), dovoz a donáška oběda**

##### Časový rozvrh:

Každý den: 10,30 hod. – 13,30 hod.

- Vývařovna nabízí i možnost zajištění dietního stravování.
- Jídlo si uživatel vybírá z jídelníčku vždy na týden dopředu.
- Zrušit dohodnutý oběd, případně objednat oběd (např. při návratu z nemocnice) může uživatel:
  - ✓ minimálně 1 den předem do 7,00 hod., změny na víkend a pondělí lze provést pouze do pátku do 7,00 hod.
  - ✓ Z důvodu hospitalizace je možno obědy odhlásit aktuální den do 7,00 hod.
  - ✓ Pozdější odhlášení není možné, uživatel musí cenu oběda uhradit;
  - ✓ odhlásit oběd lze osobně či telefonicky u koordinátorky PS paní Ivety Seifrtové (737 203 774) a u paní Gabriely Frýzlové (739 247 447) či telefonicky na tel. číse 499 329 251, 499 623 584.

- Uživatel je povinen si na vlastní náklady pořídit 2 jídlonosiče.
- Jídlonosič předává pečovatelka/pečovatel osobně uživateli v jeho domácnosti, pokud se uživatel s pracovníkem nedohodne výjimečně jinak. Smyslem osobního předání oběda je i kontrola stavu uživatele, zda je v pořádku. Pokud není výjimečně uživatel doma přítomen (např. kvůli návštěvě lékaře), nechá na předem domluveném místě mimo byt prázdný jídlonosič na výměnu. Na tomto místě ponechá pečovatelka/pečovatel uživateli jídlonosič s obědem.
- Pečovatelka/pečovatel může zajistit donášku oběda z nejbližší vývařovny u bydliště uživatele – uživatel v tomto případě uhradí cenu za donášku oběda dle platných úhrad, ale cenu za oběd platí sám přímo vývařovně – tato cena není součástí ceníku.

### **3.4.2 Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání**

#### Časový rozvrh:

Každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod.

- Pečovatelka/pečovatel pomůže uživateli s přípravou jídla (snídaně, večeře, svačiny); poskytovatel nevaří obědy.
- Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit uživatel na vlastní náklady nebo je zajistí pečovatelka/pečovatel v rámci nákupů.
- Tento úkon znamená rovněž rozdělání jídlonosiče, případně naservírování připraveného jídla na talíř nebo jeho přihřátí.
- Pečovatelka/pečovatel umyje (dle dohody s uživatelem) nádobí a sklídí stůl, případně umyje podlahu (pokud je přípravou jídla znečištěna). Čas strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu. Pracovník dodržuje hygienická pravidla – používá jednorázové rukavice.

### **3.5 Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

#### **3.5.1 Běžný úklid a údržba domácnosti**

#### **3.5.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, úklid společných prostor**

#### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod.

K bodu 3.5.1, 3.5.2:



- Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, tzn., že pečovatelka/pečovatel neuklízí celý dům, pokud uživatel evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.
- Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s uživatelem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatelka/pečovatel a uživatel částku za prostředky uhradí v rámci nákupů.
- V případě mycích a úklidových prostředků uživatel respektuje, že pracovník bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.
- Úklid po malování, velké úklidy – sezónní, mytí oken, praní koberců poskytovatel osobně neprovádí, zprostředkuje veřejně dostupnou službu – místní úklidovou firmu, nebo uživateli na tuto firmu předá kontakt.
- Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne pracovník s uživatelem (podrobnosti jsou uvedeny v Plánu péče).

### **3.5.3 Donáška vody**

#### Časový rozvrh:

každý den: 6,00 hod. – 14,30 hod.

- Tento úkon poskytovatel zajišťuje u uživatelů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit z jiného vodního rezervoáru.
- Vodu přinese pečovatelka/pečovatel ve vlastních nádobách uživatele do bytu na místo, které uživatel určí.

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

#### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod. příprava topiva

Každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod. topení (přiložení topiva do kamen)

- Pečovatelka/pečovatel zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.

### **3.5.5 Běžné nákupy a pochůzky**

#### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod.

- Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je zabezpečit uživateli dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky).
- Nákupy provádí pečovatelka/pečovatel v obchodech ve Dvoře Králové nad Labem.
- Nákup alkoholických nápojů pečovatelka/pečovatel může zajistit v množství obvyklém, vždy záleží na individuálním posouzení pracovníka PS.
- O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatelka/pečovatel záznamy (v notýsku). Notýsek je pořizován na náklady poskytovatele a zůstává v domácnosti uživatele.
- Do notýsku napíše pečovatelka/pečovatel přijatou částku, ponechá zde pokladní stvrzenky (případně nákup či pochůzku rozepíše do notýsku po položkách) a vyúčtuje písemně přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) v pořádku, odsouhlasí uživatel i pečovatelka/pečovatel svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- Nákupy a pochůzky lze platit i formou zálohy na měsíc dopředu (způsob vedení záloh a vyúčtování musí být popsán v Individuálním plánu uživatele).
- Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě uživatele s pracovníkem, tento způsob je zaznamenán v Plánu péče - např. uživatel je domluvený s pečovatelkou/pečovatelem na době, kdy si v domácnosti uživatele vyzvedne lístek se seznamem na nákup (může to být ráno v den nákupu nebo den předem – například při rozvozu obědů), nebo uživatel zatelefonuje pečovatelce/pečovateli informace o nákupu.
- Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny, donáška léků do domácnosti uživatele, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, zajištění nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními domy, placení složenek na poště apod.

### **3.5.6 Velký nákup**

Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod.

- 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 hod. – 14,30 hod.

- Poskytovatel zajišťuje uživateli praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování), a to v uživatelské domácnosti či v prádelnách PS.
- Prací prášky, aviváž či škrob zajišťuje při praní v prádelnách organizace na své náklady, případně použije prací prostředky uživatele (pokud si to přeje).
- Praní prádla zajišťuje poskytovatel ve svých prádelnách v přízemí DPS v ul. El. Krásnohorské 2962 a v přízemí DPS v ul. Sadová 2755, Dvůr Králové nad Labem.
- Pokud uživatel není schopen postarat se o dopravu špinavého prádla do prádelny pečovatelské služby a následně čistého prádla zpět, je mu doprava zajištěna poskytovatelem v rámci tohoto úkonu.
- Prádlo jednotlivých uživatelů se vždy pere samostatně.
- Poskytovatel zajistí uživateli vyprání a dodání prádla do 5 pracovních dní od jeho předání, pokud se obě strany nedohodnou jinak
- Uživatel je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení, případně mu se soupisem pomůže pečovatelka/pečovatel.
- Uživatel má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (to znamená, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.
- V případě nutnosti vyspravení prádla je uživateli doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

### **3.6 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

#### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod.

- 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 instituce poskytující veřejné služby, do SOH a doprovázení zpět.
- Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení uživatele pečovatelkou/pečovatelem a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem, autobusem či služebním vozidlem pečovatelské služby po Dvoře Králové nad Labem, či v místě, kde je uživateli poskytována péče.
- V případě, že bude úkon doprovodu zajišťován služebním vozem pečovatelské služby, bude vždy svázán s fakultativním úkonem „Použití služebního vozidla“, popis viz fakultativní úkony.
- Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel, koupaliště apod.
- Výjimečně může poskytovatel (v odůvodněných případech) povolit doprovod mimo deklarovanou dobu časového rozvrhu (omezenou však dobou zajišťování péče), nebo doprovod mimo místo poskytování pečovatelské služby.

#### **4. Popis fakultativních (doplňkových) úkonů**

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

##### **4.1 Dohledy**

Časový rozvrh:

Každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod.

- Dohledem se rozumí poskytnutí uživateli společnost na dobu, kdy je mimo domov osoba, která jinak o uživatele pečuje, nebo jako pomoc rodině v péči o uživatele. Toto je možné zajistit pouze v pracovních dnech v době od 6,00 do 14,30 hod.
- Dále je to dohled jako kontrola stavu uživatele v domácnosti, zda je uživatel v pořádku. Toto je možné zajistit denně v době od 6,00 do 22,00 hod.

##### **4.2 Dohled nad příjmem léků**

Časový rozvrh:

Každý den: 6,00 hod. – 22,00 hod.

- Dohled nad příjmem léků znamená, že se pečovatelka/pečovatel osobně ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), které blízká osoba nebo zdravotník (sestra, lékař) předem připravil do zásobníku.
- **Pečovatelka/pečovatel nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat!**

#### **4.3 Doprovod na procházku**

##### Časový rozvrh:

Pracovní dny: 6,00 hod. – 14,30 hod.

#### **4.4 Použití služebního vozidla**

V případě použití služebního vozidla, je uživateli účtována odlišná paušální částka:

- v rámci města Dvůr Králové nad Labem,
- v případě uživatelů ze spádových obcí, či poskytnutí doprovodu mimo město Dvůr Králové nad Labem.
- Částka je účtována vždy za jednu jízdu. Za jednu jízdu je považována jízda „tam“. Pokud uživatel potřebuje odvézt i zpět, je toto považováno za další jízdu.

### **5. Ochrana práv uživatelů**

1. Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.
2. Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
3. Aby pracovníci mohli zajišťovat práva uživatele, musí znát potřeby, přání a vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.
4. Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy uživatele. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

## **6. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

1. Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen „stížnost“) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.
2. Člověk, který podává stížnost (dále jen „stěžovatel“) se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal; každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, poskytovatel tato práva respektuje.
3. Stížnost může podat **uživatel, jakákoliv jiná osoba** (např. osoba blízká, zájemce o službu), **zástupce pro podání a vyřizování stížnosti** (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem).
4. Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má **každý zaměstnanec poskytovatele** s tím, že tento zaměstnanec předá stížnost vedoucí pečovatelské služby (dále jen „vedoucí PS“), příp. přímo ředitelce organizace, přeje-li si to stěžovatel.

Ústní stížnost lze podat **osobně či telefonicky:**

- v kanceláři vedoucí PS, Sadová 2755, Dvůr Králové nad Labem (dále jen „DKnL“), tel.: 734 769 413, 731 637 970, 499 623 584,
- v kanceláři ředitelky, Elišky Krásnohorské 2962, DKnL, tel.: 604 212 697, 499 329 251,
- kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele.

Písemnou stížnost lze doručit či předat osobně na adresy uvedené výše, nebo prostřednictvím SMS na služební mobil zaměstnance (734 769 413, 731 637 970, 604 212 697), vhozením do schránky důvěry, nebo mailem: [konradova@psdvurkralove.cz](mailto:konradova@psdvurkralove.cz), [hauke@psdvurkralove.cz](mailto:hauke@psdvurkralove.cz).

V domech s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“) v ul. Sadová 2755 a v ul. Elišky Krásnohorské 2962, Dvůr Králové nad Labem se nacházejí schránky důvěry, kam lze rovněž vhodit písemnou stížnost.

**Adresy pro odvolání proti rozhodnutí poskytovatele:**

### **1. Adresa ředitelky organizace**

Mgr. Marcela Hauke

Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem

Elišky Krásnohorské 2962  
544 01 Dvůr Králové nad Labem  
tel. č.: 499 329 251, 604 212 697  
e-mail: [hauke@psdvurkralove.cz](mailto:hauke@psdvurkralove.cz)

## **2. Adresa zřizovatele organizace**

Město Dvůr Králové nad Labem  
Rada města  
nám. T. G. Masaryka 38  
544 01 Dvůr Králové nad Labem  
tel. č. 499 318 293 (odbor školství, kultury a sociálních věcí)

## **3. Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
tel. č.: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## **4. Český helsinský výbor**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5 – Smíchov  
tel. č. 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

### **6.1 Projednávání stížností:**

1. Poskytovatel projednává veškeré body uvedené ve stížnosti.
2. Odpovědná osoba za projednávání a vyřízení stížnosti rozhodne o oprávněnosti stížnosti.
3. Je-li stížnost oprávněná, odpovědná osoba zajistí nutná opatření ke zjednání nápravy.
4. O průběhu projednávání stížnosti sepisuje odpovědná osoba Záznam o projednávání stížnosti.
5. Přijatá stížnost se projednává v co nejkratším možném termínu od doručení stížnosti poskytovateli, nejdéle však do 30 dnů od doručení poskytovateli.
6. Pokud nelze stížnost vyřídit do zmíněných 30 dnů, musí být stěžovateli nejpozději do této doby písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené

lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet. Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.

7. Stěžovatel obdrží od poskytovatele zprávu o výsledku šetření (zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, včetně nastavených opatření v případě oprávněné stížnosti).
8. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů, je stěžovateli zpráva o výsledku šetření stížnosti zaslána také formou SMS.
9. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele, jméno, adresa stěžovatele se neuvádí v dokumentech, se kterými přijdou do styku další zúčastněné osoby.

#### **7. Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě**

1. Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče (doma či mimo domov), zajistí pečovatelka/pečovatel neprodleně první pomoc a přivolá rychlou záchrannou službu. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice k odbornému lékaři. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pracovník neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události – obsahem zápisu je, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním souhlasí.
2. V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá pečovatelka/pečovatel k události Městskou policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.
3. V případě, kdy uživatel neotvírá dveře při domluvené péči a pracovník má důvodné obavy o zdraví či život uživatele, uživatele se nedaří nijak kontaktovat, přivolá pracovník na místo Policii ČR (případně Městskou policii) a nechá byt otevřít.
4. Pokud uživatel není při otevření bytu dle předchozího bodu doma přítomný, poskytovatel zajistí výměnu zámku a bezpečné uzavření dveří, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že „*Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem nechala otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese...*“. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka. Náklady spojené s otevřením bytu a výměnou zámku je povinen uživatel uhradit.



**Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem**  
**El. Krásnohorské 2962, 544 01 Dvůr Králové nad Labem**

---

5. Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečovatelek/pečovatelů může poskytovatel omezit péči u uživatelů na nezbytně nutnou dobu – vždy je však poskytovatel povinen zajistit nezbytné úkony – ke kterým patří zejména osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů, léků.
6. Pro případ, že dojde k uvíznutí ve výtahu v DPS (Elišky Krásnohorské 2962, Sadová 2755), je ve výtahu tlačítko, které spojí uvíznutého člověka se servisem, případně jsou ve výtahu uvedena telefonní čísla na servis.

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 1. 1. 2022.

Ve Dvoře Králové nad Labem dne 14. 12. 2021

Mgr. Pavla Konrádová, vedoucí Pečovatelské služby, v. r.