



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### PRŮVODCE PEČOVATELSKOU SLUŽBOU

#### I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Město Frenštát pod Radhoštěm, organizační složka Středisko sociálních služeb (dále jen SSS) – Pečovatelská služba (dále jen PS) poskytuje v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, **pečovatelskou službu a základní sociální poradenství.**

#### Poslání

Posláním pečovatelské služby je laskavou a odbornou péčí pomáhat obyvatelům Frenštátu pod Radhoštěm v nepříznivé situaci plynoucí ze stáří a nemoci, podporovat je v běžném způsobu života a umožnit jim co nejdéle zůstat v jejich domovech.

#### Poskytované služby

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:** podporujeme uživatele a pomáháme při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru;
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** zajišťujeme pomoc při běžných úkonech osobní hygieny, holení, pomoc s celkovou hygienou těla, pomoc při péči o vlasy a při použití WC; dále nabízíme využití střediska osobní hygieny v domech s pečovatelskou službou (Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm a Martinská čtvrť 1136, Frenštát pod Radhoštěm);
- **poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:** od dodavatelů stravy donášíme teplé jídlo do bytů uživatelů PS, pomáháme při přípravě jídla a pití a při přípravě a podání jídla a pití;
- **pomoc při zajištění chodu domácnosti:** napomáháme při běžném úklidu a údržbě domácnosti a domácích spotřebičů, při zajištění velkého úklidu domácnosti, při běžných i velkých nákupech a pochůzkách, při praní a žehlení osobního a ložního prádla;
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázíme a zajišťujeme dopravu uživatelů osobním automobilem především k lékaři, na úřady a instituce.

**Základní sociální poradenství** je poskytováno sociální pracovníci, popř. pod jejím vedením také pracovníky v sociálních službách (pečovatelkami), které Vám poskytnou podporu při řešení Vaší nepříznivé sociální situace (informování o nárocích a vyřizování příspěvků na péči a dávek sociální péče, o nárocích na pořízení či zapůjčení kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, o institucích v místním regionu, jež nabízí služby seniorům v oblasti zdravotní, sociální, vzdělávací a kulturní, vyhledávání a kontaktování odborníků podle povahy problému, o možnostech podpory členů rodiny atd.).

**Naplňování základního poslání PS vychází z následujících principů:**

- Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením uživatelů PS
- Zachování důstojnosti uživatelů PS
- Respektování potřeb uživatelů PS
- Nestrannost
- Diskrétnost
- Standardizace
- Dodržování práv uživatelů
- Podpora samostatnosti a soběstačnosti
- Individuální přístup
- Naslouchání
- Spolehlivost
- Odbornost, kvalita
- Řádný průběh sociální služby

### **Cílová skupina**

Naše služby jsou určeny seniorům a dospělým lidem se zdravotním postižením, kteří bydlí na území města Frenštátu pod Radhoštěm a jsou:

1. částečně samostatní a potřebují podporu při zabezpečení životních a osobních potřeb a tuto pomoc jim nemohou nebo nechtějí zajistit rodinní příslušníci ani jiné blízké osoby,
2. převážně nebo zcela závislí na pomoci druhé osoby, pokud je péče o takto nesoběstačného člověka zajišťována pečovatelskou službou v součinnosti např. s rodinou, ošetřujícím lékařem, zdravotní domácí péčí či dalšími pomáhajícími organizacemi.

**K odmítnutí poskytování PS může dojít v těchto případech:**

1. pokud nezajišťujeme službu, o kterou osoba žádá,
2. pokud je naplněna kapacita pečovatelské služby.

## II. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### Jak vyřídit poskytování PS

#### **Žádost o poskytnutí PS**

Prvním krokem k zavedení PS je podání žádosti o poskytnutí PS (dále jen žádost). Tato žádost je k dispozici v kanceláři PS na adrese Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm. Žádost je rovněž ke stažení na internetové adrese: [www.sssfrenstat.cz](http://www.sssfrenstat.cz).

#### **Jednání se zájemcem o PS**

Sociální pracovník na základě podané žádosti provede sociální šetření, tedy navštíví zájemce o PS (dále jen zájemce) v jeho domácnosti, aby zjistil potřebné informace k zavedení poskytování PS.

Sociální pracovník při této návštěvě zjišťuje od zájemce potřebné informace k posouzení žádosti, např.: zda zájemce patří do cílové skupiny PS; zda patří do oblasti územní působnosti; jaký má rozsah potřeb a jaké jsou přání; co očekává a co by potřeboval od PS; co je schopen zvládnout vlastními silami nebo za pomoci rodiny a přátel; čeho chce prostřednictvím služby dosáhnout; jaký má denní režim (kdy konkrétně zájemce službu potřebuje).

Sociální pracovník si dále zaznamená osobní údaje zájemce, které jsou důležité ve vztahu k poskytování PS (osobní údaje, bytové podmínky, zdravotní údaje, údaje o sociálních věcech, aj. specifické údaje, které jsou důležité pro průběh poskytování PS).

Zájemci se poté podle jeho potřeb poskytne prostor pro rozhodnutí, zda má i nadále zájem o poskytování PS. V případě, že má zájem o PS a chce uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, stává se uživatelem PS.

Na základě zjištěných informací uživatel a sociální pracovník vytvoří první verzi individuálního plánu, ve kterém je zaznamenán osobní cíl uživatele a popis, jak bude PS probíhat a jakým způsobem bude osobní cíl naplňován. Souběžně je uživateli přidělen klíčový pracovník, který je pro něj klíčovou osobou, na kterou se může obrátit se všemi svými dotazy, přáními a připomínkami během poskytování PS.

#### **Osobní cíl**

Osobní cíl je cíl, na kterém se uživatel dohodnul s poskytovatelem PS, že jej budou společně naplňovat pomocí základních a fakultativních úkonů, které má poskytovatel ve své nabídce. Je vymezený potřebami uživatele, jeho možnostmi, schopnostmi a přáními na jedné straně a možnostmi poskytovatele na straně druhé. Osobní cíl bývá důvodem, proč žádá zájemce o PS.

## **Individuální plán**

Individuální plán je písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat. Je nedílnou součástí osobního spisu uživatele.

## **Individuální plánování**

Individuální plánování je proces, který začíná již ve fázi jednání se zájemcem o službu, kdy jsou zjišťovány potřeby a osobní cíl uživatele. Plánuje se průběh poskytování služeb, který vede k naplnění osobního cíle uživatele. Individuální plán je průběžně vyhodnocován a aktualizován. Na sestavení individuálního plánu se podílí uživatel se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

## **Klíčový pracovník**

Klíčový pracovník je osobní pečovatel, který koordinuje plánování péče a podpory uživatele. Je zodpovědný za průběžné aktualizace a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se všemi svými dotazy, přáními a připomínkami během poskytování PS.

## **Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby**

Jestliže dojde k souladu požadavků zájemce s možnostmi poskytovatele, tzn., že se dohodnou na osobním cíli, způsobu a frekvenci poskytování PS, uzavře se smlouva o poskytnutí sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to písemně. Ve smlouvě je stanoven osobní cíl uživatele a rozsah poskytování PS. Způsob a frekvence provedení jednotlivých smluvených úkonů je předmětem Individuálního plánu uživatele.

## **Průběh poskytování pečovatelské služby**

O poskytování sjednaných pečovatelských úkonů vedou pečovatelky písemné záznamy – karta poskytovaných úkonů, která obsahuje údaje o činnosti (datum, kód úkonu, časový rozsah a podpis uživatele a pečovatelky). Karta je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb. Po vyúčtování se karta stává součástí osobního spisu uživatele.

## **Místo a čas poskytování PS**

PS se poskytuje zpravidla v domácnosti uživatele, případně dle charakteru činnosti v terénu nebo ve středisku osobní hygieny v domech s pečovatelskou službou na adrese Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm nebo Martinská čtvrť 1136, Frenštát pod Radhoštěm. PS se poskytuje ve dni a v konkrétním čase, ve kterém uživatel poskytnutí služby požaduje, což je sjednáno v individuálním plánu. Pokud uživatel požaduje úkon (v případě náhle vzniklé potřeby), který není sjednán ve smlouvě nebo den poskytnutí služby nebyl přímo stanoven, je uživatel povinen oznámit poskytovateli tento den telefonicky nebo osobně pečovatelce nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. V případě, že pro některý den uživatel poskytnutí služby nepožaduje a tento den je přímo sjednán v individuálním plánu, je

povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před tímto dnem telefonicky nebo osobně pečovatelce.

PS je poskytována pracovníky v přímé péči - pečovatelkami v pracovních dnech od 6:30 do 18:00 hodin. Uživatelům, kteří potřebují podporu mimo pracovní dny je nabízena pomoc prostřednictvím jiných dostupných služeb v místě bydliště.

Uživatel umožní zaměstnancům poskytovatele vstup do domu nebo bytu, v němž bydlí, případně jim předá na základě protokolu klíče.

Žádost o změny v rozsahu poskytovaných úkonů PS podává uživatel písemně na předepsaném formuláři Žádost o poskytnutí PS, který je k dispozici v kanceláři PS na adrese Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm nebo je ke stažení na internetové adrese: [www.sssfrenstat.cz](http://www.sssfrenstat.cz). V žádosti o poskytnutí PS se uvádí, že se jedná o změnu v poskytování PS, dále se uvede, zda uživatel potřebuje zrušit či zavést některé úkony PS a v jaké frekvenci. Na základě těchto informací připraví vedoucí PS dodatek ke smlouvě.

### **Výše úhrady za pečovatelskou službu a platební podmínky**

PS se poskytuje podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách za úhradu. Výše úhrad za jednotlivé úkony PS je stanovena podle aktuálního Ceníku PS města Frenštát pod Radhoštěm (dále jen Ceník). Ceník je schválen Radou města Frenštát pod Radhoštěm a je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby. V případě změny Ceníku je uživatel o tomto informován formou dodatku ke smlouvě.

PS je v základních činnostech poskytována bezplatně dle § 75 odst. 2 a § 72 písm. a) výše uvedeného zákona účastníkům odboje, účastníkům rehabilitace, osobám zařazeným v táboře nuc. prací, pracovního útvaru, vojenského tábora nucených prací a pozůstalému manželovi po výše uvedených osobách starší 70 let.

U jednotlivých pečovatelských úkonů v Ceníku je stanovena sazba za 1 hodinu, popř. za úkon, za kilogram, nebo kilometr. Při sazbě za 1 hodinu se vždy účtuje skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu. Jednotkovou délkou trvání úkonu je 5 minut. Do času úkonu je započítán čas nutný pro jeho přípravu, provedení a ukončení.

Zástupce PS je povinen předložit uživateli vyúčtování za poskytnuté pečovatelské úkony za kalendářní měsíc, a to nejpozději do **pátého** pracovního dne následujícího měsíce. Výše úhrady se řídí aktuálním Ceníkem.

Uživatel je povinen platit za poskytnuté služby zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do **sedmého** dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Platba se provádí v hotovosti v kanceláři vedoucí PS na ul. Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm, případně osobě pověřené poskytovatelem sociálních služeb v domácnosti uživatele na výše uvedené adrese. Uživatel obdrží od poskytovatele doklad o provedené platbě. Nezaplacení

poskytnutých služeb ve výše uvedeném termínu se považuje za hrubé porušení povinností uživatele.

### **Zajištění pomůcek a prostředků pro poskytování pečovatelské služby**

Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby nejsou pomůcky a prostředky potřebné k jejich výkonu součástí poskytované služby a uživatel je poskytuje z vlastních zdrojů (např. úklidové prostředky, chirurgické jednorázové chirurgické rukavice pro zajištění osobní hygieny, koš nebo taška na prádlo apod.). Všechny pomůcky a prostředky by měl mít uživatel připravené a tyto pomůcky obnovovat a udržovat v čistotě nebo zajistit jejich obnovu a udržování.

### **Rozsah a charakteristika některých vybraných úkonů poskytovaných PS**

#### **Zajištění obědů, donáška obědů, odnáška jídlonosiče**

Cena za činnost „zajištění stravy (obědu)“ se započítává ke každému odebranému obědu. Jedná se o zohlednění času a práce pracovníků při evidenci obědů, kontrole jídlonosičů, vyúčtování, jednání s dodavatelem apod.

PS v rámci základních činností zajišťuje prostřednictvím různých místních dodavatelů obědů podle přání uživatele donášku nebo dovoz stravy. PS nenesou odpovědnost za kvalitu stravy, tuto odpovědnost nese dodavatel, na kterého se v případě nespokojenosti se stravou má uživatel právo obrátit. Pečovatelka převezme oběd od dodavatele, který je bezodkladně donesen nebo dovezen uživateli do domácnosti.

#### **Dovoz nebo donáška obědů**

Na základě předchozí objednávky uživatele pečovatelka zajistí oběd u vybraného dodavatele. Uživateli pak ve sjednanou dobu oběd donese do domácnosti. Pečovatelka zároveň převezme prázdný termo jídlonosič, aby ho mohla předat dodavateli pro další oběd. Tento úkon je účtován jako Donáška nebo dovoz obědu.

#### **Dovoz nebo donáška obědů v DPS**

Výjimkou ve stanovené ceně za dovoz a donášku obědu je dovoz obědů do DPS, protože dodavatel dováží oběd na jedno výdejní místo pro více obyvatel DPS. Cena úkonu Dovoz a donáška obědů v DPS je zvýhodněna, protože nevznikají zvýšené náklady za rozvážku obědů.

Výdej obědů a donáška v DPS se zajišťuje v době od 10:45 do 11:45 hod. Uživatelé jsou povinni si ve stanoveném čase oběd vyzvednout.

Prázdné jídlonosiče se odevzdávají na místo výdeje obědu v DPS do přepravek do 15:00 hodin téhož dne.

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

Úklid se provádí v rozsahu běžného úklidu domácnosti s čistícími a úklidovými prostředky uživatele jen v prostorách, které uživatel běžně obývá (zametání podlahy, vytření, vyluxování, setření balkonů, utření prachu na nábytku, umytí nádobí, dřezu, vany, umývadla, WC, ustlání postelí, převlečení lůžkovin, vynesení odpadků, sundání nebo pověšení záclon, zalití květin).

Součástí tohoto úkonu je také údržba domácích spotřebičů (čištění sporáku, trouby, lednice, mrazničky, mikrovlnné trouby, popř. také mixeru, varné konvice, vysavače). V žádném případě se nejedná o opravy těchto spotřebičů.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Tuto činnost zajišťuje PS prostřednictvím externí komerční služby. Jedná se především o mytí oken, mytí bytových jader, úklid po malování, mytí a leštění nábytku a dveří, umytí skel v nábytku a v kuchyňské lince, vytření skříněk v nábytku a v kuchyňské lince, umytí lustrů, radiátorů, umytí společných prostor, velký úklid balkónu atd. Tuto službu PS zprostředkovává, popř. předává kontakty na tyto úklidové služby.

### **Běžné nákupy a pochůzky**

Pracovníci PS přebírají seznam a finanční hotovost buď přímo v domácnosti uživatele, nebo uživatelé přináší tuto hotovost do pracovny pečovatelek, a to nejméně den před zamýšleným úkonem. Běžný nákup obsahuje maximálně 15 položek, nesmí však překročit váhu 10 kg. Úkon zahrnuje celkovou dobu nutnou k přípravě (sepsání položek, popř. převzetí seznamu a peněz), přesunu, nákupu a přesunu zpět (nákup je zajišťován v obchodě nejbližší situovanému k bydlišti uživatele. Pokud je dle přání uživatele nákup zajišťován na jiném místě, je povinen akceptovat delší účtovanou dobu za úkon dle skutečně spotřebovaného času nákupem a přesunem), vyúčtování peněz a uložení nákupu. Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře (objednání), vyzvednutí receptu od lékaře a léků z lékárny a donáška léků do domácnosti; vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, placení složenek na poště, atp.

### **Velký nákup**

Velký nákup obsahuje buď více než 15 položek nebo více než 10 kg. Je zajišťován v nejbližší situovaném obchodě, případně nejbližší situovaném supermarketu.

Jedná se o zajištění týdenního nákupu (1x balení vody, 1x balení mléka, brambory, konzervy, ovoce, apod.), nákupu ošacení, vybavení domácnosti (nádobí, kuchyňské potřeby, malé elektrické spotřebiče).

### **Praní a žehlení prádla**

Cena tohoto úkonu je stanovena dle váhy osobního či ložního prádla určeného k praní a žehlení, popř. jako jednotlivý úkon (jen praní, jen žehlení), přičemž se započítává každý dkg prádla. Prádlo je práno každému uživateli samostatně, je zváženo po vyprání (suché). Prádlo od uživatele přebírá pečovatelka na základě soupisu, který slouží jako kontrola při vrácení prádla. Prací prostředky (prací prášky, aviváže, škroby) si zajišťuje každý uživatel na vlastní náklady.

Na realizaci tohoto úkonu si PS vyhrazuje lhůtu nejméně 5 pracovních dnů.

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

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je poskytováno pomocí doprovázení uživatele pečovatelkou a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem nebo služebním vozidlem PS. Při dopravě uživatele služebním vozem je účtována sazba za kilometr dle platného Ceníku + čas doprovodu. Dopravu služebním vozidlem je nutno domluvit nejméně 2 dny předem.

### **Dohledem, společností pečovatelky se rozumí**

- ranní dohled (kontrola uživatele, zda je v pořádku, příp. vzbuzení)
- rozhovory s uživatelem
- kontrola během dne např. v době nemoci
- vyčkání na sanitku (příprava uživatele, jeho osobních věcí do nemocnice)
  - dohled nad užitím léků – pečovatelky léky nechystají, pouze zkontrolují zásobník, zda jsou léky užity

## **III. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

### **Zaměstnanci poskytovatele**

1. zajišťují poskytování pečovatelské služby v souladu s platnými právními normami;
2. se zavazují k mlčenlivosti o zdravotním stavu uživatele, sociálních podmínkách a poměrech v rodině, a to i po ukončení pracovního poměru;
3. respektují základní lidská práva uživatelů a vytváří prostředí omezující porušení těchto práv;
4. řádně a pravdivě evidují provedené pečovatelské úkony u uživatele, zaznamenávají změnu rozsahu služeb formou písemného dodatku ke smlouvě;
5. pravidelně plánují a hodnotí práci s uživatelem;
6. při platbě za pečovatelskou službu v hotovosti vydávají uživateli doklad o zaplacení;
7. písemně informují uživatele o změnách týkajících se plateb za poskytovanou pečovatelskou službu;
8. vytváří vhodné podmínky pro vyjádření stížností či připomínek ze strany uživatele;
9. dbají na svůj profesní rozvoj;
10. mohou v případě problematického chování uživatele (např. agrese pod vlivem alkoholu apod.), které vede k ohrožení bezpečnosti pracovníků, ke snížení jejich důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí dle uvážení situace a po nahlášení nadřízenému opustit domácnost uživatele. Dále je situace šetřena nadřízeným pracovníkem, o mimořádné situaci je proveden zápis do spisu uživatele a opakované nevhodné chování může vést k vypovězení smlouvy.



## IV. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### PRÁVA uživatelů

1. uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních práv a svobod, jako např. právo na osobní svobodu, zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, právo ochrany jeho jména, soukromých listin, majetku, obydlí, ochrany před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života, právo na svobodu pohybu a pobytu, svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání, svobodu projevu a právo na informace, právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců, právo na ochranu zdraví atd.;
2. právo navrhnout takový způsob podpory, jaký jim nejlépe vyhovuje;
3. právo navrhopvat změny v poskytování PS dle svého zdravotního stavu a sociální situace;
4. právo na odstoupení od smlouvy o poskytování služby bez udání důvodu;
5. právo na soukromí;
6. právo na podání srozumitelných informací vhodnou formou;
7. právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou (pečovatelská služba podporuje kontakt s rodinou, přáteli, společenským a kulturním děním - např. uživatelům poskytujeme možnost doprovodu či dovozu popř. zprostředkujeme dovoz komerční službou na různé akce).
8. právo na přiměřené riziko (např. nevytváříme na uživatele nátlak, že už musí odejít do nějakého rezidenčního zařízení, jako je domov pro seniory, že nás musí informovat o zhoršení svého zdravotního stavu, že si musí zavolat lékaře atp.);
9. právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací – závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky;
10. právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením;
11. právo podat podnět, připomínku nebo stížnost ve vztahu k poskytování PS či ke konkrétním pracovníkům;
12. právo na volbu a změnu klíčového pracovníka;

### POVINNOSTI uživatelů

1. respektují základní lidská práva pracovníků sociální služby;
2. hradí provedené pečovatelské úkony na základě předloženého výkazu pečovatelských úkonů a dokladu o zaplacení;
3. akceptují změnu původně zvolené pečovatelky při jejím onemocnění, při nástupu na dovolenou nebo z provozních důvodů organizace;
4. vytváří podmínky pro nerušený výkon služby pracovníků pečovatelské služby v jejich domácím prostředí (např. zamezí volné pobíhání domácího zvířete);
5. oznamují poskytovateli sociální služby skutečnosti, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby;
6. uživatelé se zdravotním postižením, kteří potřebují zajištění přesunu (např. při hygieně apod.), si zajišťují kompenzační pomůcky pro výkon práce pečovatelek (např. zvedák). Poskytovatel služby nabízí pomoc při vyřizování těchto pomůcek;

## V. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A VEDENÍ DOKUMENTACE

Účelem zpracování osobních údajů uživatelů PS je dlouhodobé poskytování sociálních služeb uživateli s cílem zajistit mu odpovídající podporu při řešení obtížných životních situací.

### Nakládání s osobními údaji

Všichni zaměstnanci PS jsou povinni **zachovat mlčenlivost** o zjištěných skutečnostech, a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.

Souhlas bude SSS uschován po dobu zpracování osobních údajů, k jejichž zpracování byl dán souhlas. Po ukončení služby budou materiály obsahující tato data archivovány u poskytovatele po dobu 5 let.

Zpracování osobních údajů spočívá v jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování vymezeným osobám (zaměstnanci PS, praktický lékař, příp. opatrovník), úpravě, vyhledávání, používání, uchovávání a třídění.

Ve spisové dokumentaci je uvedeno jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefon, kontakt na nejbližší příbuzné, jméno ošetřujícího lékaře a dále další nezbytné osobní údaje charakterizující jeho sociální a rodinnou situaci.

Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro dlouhodobou spolupráci uživatele PS je dobrovolné a vázané na uživatele.

Uživatel má právo na přístup ke svým osobním údajům vedeným ve spisové dokumentaci. Pokud by došlo k porušení povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, může se uživatel obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů v Praze. Souhlas může být uživatelem kdykoliv písemně odvolán.

## VI. STÍŽNOSTI

Každý uživatel pečovatelské služby má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost, a to ústně, písemně, s uvedením svého jména či anonymní formou. Podnět, připomínku nebo stížnost může rovněž podat blízká osoba uživatele.

### Vymezení základních pojmů:

<b>Připomínka</b>	= např. drobná kritika, pojmenování nedostatku nebo dílčí nespokojenost
<b>Podnět</b>	= podání návrhu uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb
<b>Stížnost</b>	= projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo se způsobem, jak je poskytována. Jedná se zejména o taková podání, která poukazují na porušení práv uživatelů, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

## Jak je možné stížnost podat

- Každý uživatel může požádat kohokoli ze zaměstnanců, aby mu pomohl stížnost, připomínku či podnět podat. Stížnost, připomínku či podnět je možno podávat písemně nebo ústně. V níže uvedené tabulce naleznete kontakty na osoby a organizace, u kterých můžete stížnost, připomínku či podnět podat.
- Také je možné podat stížnost, připomínku a podnět anonymně (bez udání svého jména) do schránky k tomu určené, která je umístěna ve vstupní chodbě DPS Rožnovská 346, Frenštát pod Radhoštěm a DPS Martinská čtvrť 1136, Frenštát pod Radhoštěm.

**Tabulka kontaktů na osoby a organizace, u kterých může uživatel nebo jeho blízká osoba podat stížnost, připomínku či podnět podat.**

<b>Organizace</b>	<b>Adresa</b>	<b>Telefonní kontakt</b>
<b>Pracovník v sociálních službách – pečovatelka PS</b>	Rožnovská 346 744 01 Frenštát pod Radhoštěm e-mail: <a href="mailto:ps@mufrenstat.cz">ps@mufrenstat.cz</a>	602 745 511
<b>Vedoucí PS, sociální pracovnice</b>	Rožnovská 346 744 01 Frenštát pod Radhoštěm e-mail: <a href="mailto:blanka.jandova@mufrenstat.cz">blanka.jandova@mufrenstat.cz</a>	556 835 482 606 756 310
<b>Vedoucí Střediska sociálních služeb</b>	Kalusova 1170 744 01 Frenštát pod Radhoštěm e-mail: <a href="mailto:jan.zvoncek@mufrenstat.cz">jan.zvoncek@mufrenstat.cz</a>	556 801 385 602 384 755
<b>Město Frenštát p. R.</b> Vedení města	nám. Míru 1 744 01 Frenštát pod Radhoštěm e-mail: <a href="mailto:vedeni@mufrenstat.cz">vedeni@mufrenstat.cz</a> <a href="mailto:podatelna@mufrenstat.cz">podatelna@mufrenstat.cz</a>	556 833 110 556 833 113 556 833 112 556 833 111
<b>Veřejný ochránce práv</b>	Údolní 39 602 00 Brno e-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>	542 542 111
<b>MPSV (ministerstvo práce a sociálních věcí)</b>	Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 e-mail: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>	221 922 809
<b>Moravskoslezský kraj</b>	Krajský úřad 28. října 117 702 18 Ostrava e-mail: <a href="mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz">posta@kr-moravskoslezsky.cz</a>	595 622 150

<b>Český helsinský výbor</b>	Štefánikova 21 150 00 Praha 5 e-mail: <a href="mailto:socialnisluzby@helcom.cz">socialnisluzby@helcom.cz</a>	220 515 188 220 515 223
<b>Občanská poradna při Centru nové naděje</b>	Farní 6 738 01 Frýdek – Místek e-mail: <a href="mailto:obcanskaporadna@cnnfm.cz">obcanskaporadna@cnnfm.cz</a>	558 439 823
<b>Občanská poradna při o. s. Pod křídly</b>	Zašovská 784 757 01 Valašské Meziříčí e-mail: <a href="mailto:poradna@podkridly.cz">poradna@podkridly.cz</a>	571 629 068

### Průběh vyřízení stížnosti

- Vedoucí provede zápis stížnosti, připomínky či stížnosti, ve kterém uvede datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá či očekává. Stížnost je zaevidována také do knihy stížností.
- Prošetření stížnosti probíhá co nejrychleji a bez zbytečných průtahů. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.
- Uživateli je poté písemně sděleno, jak byla stížnost prošetřena a jaká byla přijata opatření. Připomínky a podněty se vyřizují ústně.

## VII. SPOLUPRACUJÍCÍ INSTITUCE A FYZICKÉ OSOBY

NÁZEV ORGANIZACE	ADRESA	KONTAKT
<b>Místní úřady, instituce, organizace</b>		
MěÚ Frenštát p. R.	Nám. Míru 1, 744 01 Frenštát p. R.	556 833 111
MěÚ Frenštát p. R., odbor sociálních věcí	Nám. Míru 1, 744 01 Frenštát p. R.	556 833 180
Úřad práce ČR	Tyršova 993, Frenštát p. R.	950 139 256
Okresní správa sociálního zabezpečení	Svatopluka Čecha 1697/15, 741 01 Nový Jičín	556 769 111
Česká pošta	nám. Míru 22, 744 01 Frenštát p.R.	556 806 185
Městské kulturní středisko	Dr. Parmy 254, 744 01 Frenštát p.R.	556 835 397
Knihovna		556 835 670
Realitní kancelář Beskyd	nám. Míru, 744 01 Frenštát p. R.	556 840 265-6
<b>Úklidové firmy, prádelny</b>		
Agentura 7 Servis	úklidy, přímá péče o seniory	737 801 166
Ing. Jiří Maloušek – úklidové práce	Markova 928 74401 Frenštát pod Radhoštěm	608 930 005 556 837 738
Libuše Holcová – úklidová firma	Francouzská 1189/34, Kopřivnice	604 681 080
HELP-SERVIS	Zdeňka Buriana 955/11,	777 806 309

Černý Daniel	Kopřivnice	777 170 417
Prádelna	Záhuní 910, Frenštát p. R.	556 835 017
<b>Zdravotnictví, lékárny, zdr. potřeby</b>		
Nemocnice NJ	K Nemocnici 76, 741 01 Nový Jičín	556 773 111
Odd. následné péče Odry	Nadační 1, 742 35 Odry	556 788 100/111
Odd. násl. péče Kopřivnice	Štefánikova 1301, 742 21 Kopřivnice	556 870 196
Odd. násl. péče Bílovec	17. listopadu 538, 743 01 Bílovec	556 771 736
MUDr. Vaněk Jaroslav	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 830 696
MUDr. Kamenčáková Nora	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 830 694
MUDr. Kohoutová Ludmila	Dolní 497, 744 01 Frenštát p. R.	556 836 909
MUDr. Neuwirth Jiří	Dolní 497, 744 01 Frenštát p. R.	556 836 418
MUDr. Kačer Martin	Markova 952, Frenštát p. R.	556 207 490
MUDr. Pilař Ladislav	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 836 931
MUDr. Chrenko Michal	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	733 691 768
MUDr. Sýkorová Marcela	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 839 130
MUDr. Vojtíšková Táňa	Mariánská 230, Frenštát p. R.	556 836 956
Revita - rehabilitace	U Porážky 902, Frenštát p. R. Martinská čtvrť 1152	556 836 274 556 836 764
SANIT – zdravotnické potřeby	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 831 170
Lékárna Na Poliklinice	Poliklinika – Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 836 567
Lékárna Javorník	Dolní 9, Frenštát pod Radhoštěm	558 434 043
Strnadlová Ilona	Soukromá zdravotní sestra	603 268 335
Sanitní převoz		556 704 801
<b>Místní poskytovatelé sociálních služeb, neregistrované organizace</b>		
Charita Frenštát p. R.	Kostelní 15, 744 01 Frenštát p. R.	556 836 937
Domov Hortenzie	Za Střelníci 1568, 744 01 Frenštát p. R.	556 835 664
Klub důchodců	Kalusova 1170, Frenštát p. R.	723 667 973
Azylová ubytovna	Na Nivách 396, Frenštát p. R.	556 839 099
<b>Záchranné složky</b>		
Hasiči Frenštát p. R.	Střelníční 130, Frenštát p. R.	556 831 150
Městská policie	Tyršova 1836, Frenštát p. R.	556 830 364
Policie ČR	Rožnovská 241, Frenštát p. R.	556 835 333-4

## VIII. VYBRANÉ POSTUPY PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

Pracovní postupy pro řešení vzniklých nouzových a havarijních situací při poskytování PS jsou na přístupném místě v prostorách pečovatelské služby, v kanceláři vedoucí PS a v pracovně pečovatelek. Níže jsou uvedené vybrané postupy pro řešení nouzových a havarijních situací.

### 1. Uživatel neotvírá v dohodnutý čas dveře

- V případě, že uživatel neumožní přístup do bytu na sjednanou návštěvu a PS nemá zapůjčené klíče od bytu, telefonuje pracovník nejdříve uživateli na mobilní telefon či pevnou linku, popř. zkontaktuje rodinu, sousedy (pokud mu je známo telefonní číslo, jinak tuto skutečnost oznamuje vedoucí PS).
- Nebere-li uživatel telefon a rodině ani sousedům není znám jeho odchod z bytu, může se jednat o ohrožení života uživatele. Je nutné kontaktovat Policii ČR na tel. čísle 158 nebo 556 835 333 nebo Městskou policii na tel. čísle 602852316, Hasiče pro přístup do bytu na tel. č. 556 835 222 nebo 606 329 940. Pokud je potřeba, pracovník PS přivolá lékařskou pomoc, ve většině případů tuto činnost zastává Policie či Hasiči.

### 2. Nalezení uživatele v bezvědomí - PS má zapůjčený klíč od bytu

- Pokud PS má klíče od bytu a pracovník nalezne uživatele v bezvědomí či neschopného komunikace, zavolá lékaře (155), až do jeho příjezdu zůstává s uživatelem a v rámci svých možností a znalostí poskytuje první pomoc.
- Při odvozu uživatele do nemocnice předá pracovník zapůjčené klíče od bytu uživateli, (pokud je při vědomí) a vyhotoví zápis o vrácení klíče. Pokud při vědomí není a není možné klíč předat, klíč bude zapečetěn a uložen v příruční pokladně u vedoucí. Pokud se situace stane v nepřítomnosti vedoucí PS, zapečetění provede přítomný pracovník a vloží do příruční pokladny pečovatelek, na druhý den předá vedoucí. Vlastní klíče uživatelů od bytu se předávají pracovníkům RLP.
- Pracovník se před převozem uživatele zeptá, zda má PS uvědomit rodinu. Pokud je uživatel v bezvědomí a je v jeho složce založen předem podepsaný souhlas s kontaktováním rodiny (určena konkrétní kontaktní osoba), informuje tuto kontaktní osobu.

### 3. Nedostatek pracovníků

- Při nedostatku pracovníků z důvodu např. hromadné nemocenské apod. řeší vedení PS vzniklou situaci následujícími způsoby:
  - kontaktování brigádníků na DPP (bývalých pracovníků, se kterými je předem možnost této výpomoci dohodnuta),
  - domluví se s uživateli jen na nejzákladnější péči (kde je to možné),
  - vypomůže v přímé práci vedoucí PS, příp. jiní kompetentní pracovníci SSS.

#### **4. Neúmyslné poškození majetku uživatele**

- Pracovník při provádění úkonů dbá na to, aby majetek uživatele neopatrným zacházením nepoškodil nebo nezničil,
- Dojde-li k takovému poškození či zničení bez zjevného úmyslu, nahlásí v co nejkratší době celou záležitost vedoucímu pracovníku, který dále postupuje v souladu s pojistnou smlouvou uzavřenou pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb, uzavřenou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### **5. Pohřešování uživatele**

- Nejprve pracovník zjistí, zda se uživatel nenachází na jiném místě mimo bydliště (sousedé, rodina), poté buď rodina přímo, nebo Pečovatelská služba nahlásí na Policii ČR pohřešování.

### **IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Všeobecné podmínky jsou závazné pro všechny pracovníky i uživatele PS.
2. Tyto Všeobecné podmínky poskytování pečovatelské služby nahrazují a zrušují předchozí verze.
3. Platnost a účinnost těchto Všeobecných podmínek začíná dnem 1. 7. 2016.
4. Zpracovala: Bc. Blanka Jandová, DiS., vedoucí PS
5. Schválil: Ing. Jan Zvoníček, vedoucí SSS

Bc. Blanka Jandová, DiS., v. r.

.....

Vedoucí PS

Ing. Jan Zvoníček, v. r.

.....

vedoucí OS SSS