



Senior centrum UH
příspěvková organizace

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Základní údaje služby

Pečovatelskou službu poskytuje Senior centrum UH, p. o. Její pracoviště je na adrese Kollárova 1243, 686 01 Uherské Hradiště.

Pro komunikaci s poskytovatelem jsou k dispozici telefonní kontakty 572 520 110, 572 520 141 nebo 725 720 049; dále e-mailové kontakty: botek@seniorcentrumuh.cz; machalova@seniorcentrumuh.cz. Informace jsou dostupné také na webu www.seniorcentrumuh.cz.

Služba je poskytována terénní formou, tedy především v přirozeném prostředí uživatele – nejčastěji v domácnosti, případně v místě, kde uživatel aktuálně pobývá.

Pečovatelská služba je poskytována od pondělí do neděle v čase od 6:00 do 22:00 hodin, od pondělí do neděle včetně státních svátků a dnů pracovního klidu. Poskytování služby se zahajuje dnem uvedeným ve smlouvě; četnost a rozsah poskytovaných úkonů vychází z individuálních potřeb uživatele a je zachycena v individuálním plánu a jeho aktualizacích.

Smyslem těchto vnitřních pravidel je srozumitelně popsat, jak pečovatelská služba probíhá v praxi, jaké jsou vzájemné vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem a jaká jsou jejich práva a povinnosti v průběhu poskytování služby. Tato pravidla jsou uživateli předána při uzavření *Smlouvy o poskytování pečovatelské služby* jako její nedílná součást.

2. Průběh poskytování pečovatelské služby

2.1 Jednání se zájemcem, posouzení potřeb, informace a uzavření smlouvy

Poskytování pečovatelské služby předchází podání **žádosti o poskytnutí pečovatelské služby**. Následně probíhá jednání se zájemcem o službu, při kterém se zjišťují jeho potřeby a očekávání a společně se upřesňuje, s čím může pečovatelská služba pomoci, v jakém rozsahu a jak často. Pokud dojde k dohodě o budoucím poskytování služby, je před zahájením péče uzavřena ***Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby***. Poskytování služby je pak zahájeno dnem uvedeným ve smlouvě.

2.2 Rozsah poskytované služby

Pečovatelská služba je poskytována v předem dohodnutém **rozsahu úkonů** a čase podle individuálních potřeb uživatele. Rozsah a četnost poskytovaných úkonů se odvíjí od toho, co je sjednáno ve smlouvě a následně rozpracováno v individuálním plánu. Zohledňují se přitom také personální a provozní možnosti poskytovatele, aby služba byla poskytována bezpečně a předvídatelně. Bezodkladné a nepředvídané situace se řeší operativně vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby; pokud kapacita nestačí, nabídne poskytovatel nejbližší možný termín.



2.3 Individuální plánování

Každý uživatel má stanoveného klíčového pracovníka, se kterým průběžně projednává individuální plán, zejména čas, četnost a rozsah sjednaných úkonů. Individuální plán se aktualizuje podle vývoje situace uživatele a podle potřeby i na základě jeho požadavků. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám uživatele nebo ji nelze zajistit z kapacitních či provozních důvodů, sociální pracovník s uživatelem projedná možnosti řešení, případně i s využitím jiných sociálních nebo komerčních služeb.

2.4 Změny rozsahu a změny v domluvených termínech (včetně zrušení návštěvy)

Uživatel je povinen informovat poskytovatele o změnách, které mohou ovlivnit průběh poskytování služby (například delší pobyt mimo bydliště). V případě jednorázové změny termínu se může uživatel domluvit přímo s pečovatelkou; jinak se změny řeší přes sociálního pracovníka v návaznosti na individuální plán. Změnu v termínu sjednané služby je nutné hlásit 1 den předem; v nepředvídaných případech nejpozději do 8:00 hodin téhož dne.

Pokud služba není zrušena včas, je uživateli účtován **sankční poplatek ve výši 50,-** za zmařený výjezd. Výjimkou je situace, kdy návštěva není provedena z důvodu akutního zhoršení zdravotního stavu uživatele, jeho hospitalizace atp.

2.5 Evidence provedené péče

Služba využívá pro evidenci poskytnutých úkonů a reálně spotřebovaný čas elektronický software firmy Zajíc PS James edition. Tento program umožňuje přesnou evidenci, do které pracovník po celý kalendářní měsíc zaznamenává úkony do mobilní aplikace. Na požádání může uživatel obdržet výtisk podrobného Výkazu péče k aktuálnímu datu nebo delšímu časovému období.

3. Základní činnosti pečovatelské služby

Pečovatelská služba zajišťuje základní činnosti v rozsahu stanoveném zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou. Konkrétní obsah a rozsah jednotlivých úkonů je vždy sjednáván individuálně podle potřeb uživatele v individuálním plánu. Podrobnější popis toho, co jednotlivé úkony obvykle zahrnují a jak se v praxi provádějí, je k dispozici u sociálního pracovníka při jednání se zájemcem o službu a při uzavírání smlouvy (v metodice pracovních postupů pečovatelské služby). Základní činnosti pečovatelské služby zahrnují zejména:

- a) **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**, tedy podporu při činnostech, které uživatel nezvládá samostatně s ohledem na svůj zdravotní stav a míru soběstačnosti;
- b) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**, poskytovanou tak, aby byla zachována důstojnost, soukromí a bezpečí uživatele a aby se postup přizpůsobil jeho možnostem a zvyklostem;
- c) **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**, například pomoc se zajištěním, ohřevem či podáním jídla, případně s přípravou jednoduchého jídla v domácnosti, vždy podle dohody;



Senior centrum UH

příspěvková organizace

- d) **pomoc při zajištění chodu domácnosti**, tedy pomoc při běžných úkonech v domácnosti v rozsahu sjednaném s uživatelem, se zaměřením na udržení domácnosti v obvyklém a bezpečném stavu;
- e) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**, zejména podpora uživatele při zachování kontaktů a běžných aktivit (např. doprovod), pokud je to sjednáno a odpovídá účelu služby;
- f) **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**, tedy podpora zvládání situací, které by bez pomoci mohly vést k ohrožení zdraví nebo k nutnosti opustit domácí prostředí;
- g) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**, například podpora při běžném vyřizování záležitostí a orientaci v situacích každodenního života, vždy s respektem k vůli uživatele a v dohodnutém rozsahu.

4. Pravidla pro vstup do domácnosti a nakládání s klíčem

Pečovatelská služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele, nejčastěji v jeho domácnosti. Vstup do domácnosti probíhá vždy tak, aby bylo respektováno soukromí uživatele a zároveň byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníků. Pracovník vstupuje do domácnosti pouze v dohodnutém čase a pouze za účelem provedení sjednaných úkonů. Pokud uživatel potřebuje, aby pracovník vstupoval do domácnosti i v době, kdy uživatel není schopen otevřít (například z důvodu zdravotního stavu), je možné využít předání klíče poskytovateli, a to za podmínek uvedených níže.

Předání klíče je vždy dobrovolné rozhodnutí uživatele. Pokud se uživatel pro předání klíče rozhodne, předává poskytovateli jeden klíč od bytu nebo od vstupních dveří (dle dohody), a to **na základě písemného Předávacího protokolu**. V záznamu je uvedeno, jaký klíč byl převzat, datum převzetí a kdo klíč převzal; uživatel obdrží kopii tohoto záznamu. Klíč je u poskytovatele uložen bezpečným způsobem (v kanceláři pečovatelské služby v uzamykatelné skříňce, případně v trezoru v kanceláři) a je označen tak, aby z něj nebylo možné zjistit jméno uživatele ani adresu (používá se kód/označení v souladu s *Metodikou nakládání s klíči v pečovatelské službě*, kterou musí pracovníci poskytovatele dodržovat). Klíč mohou používat pouze pracovníci, kteří službu u uživatele zajišťují, a pouze pro účely poskytování sjednané služby.

Pracovník při příchodu k bytu uživatele standardně zvoní/klepe a před vstupem se uživateli ohlásí. Každé nestandardní použití klíče či mimořádná situace související se vstupem do domácnosti se zaznamenává do evidence *Nouzových a havarijních situací*, kterou je poskytovatel povinen vést.

Uživatel má právo kdykoliv požádat o vrácení klíče. Klíč je vrácen bez zbytečného odkladu a o vrácení je proveden písemný záznam. Stejný postup se uplatní také při ukončení poskytování služby. V případě ztráty klíče nebo podezření na jeho zneužití poskytovatel situaci neprodleně řeší, informuje uživatele a přijme potřebná opatření k minimalizaci rizik; o události je proveden záznam a postupuje se podle interních pravidel pro mimořádné události.



5. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele

5.1 Práva uživatele

Uživatel má právo na to, aby:

- služba byla poskytována **s úctou a respektem** k jeho důstojnosti, soukromí, zvyklostem a potřebám,
- byl **srozumitelně informován** o službě, sjednaných úkonech, časovém rozsahu, způsobu evidence a požadovat písemné vyúčtování úhrad,
- podílel se na **dohodě o rozsahu služby** a na **individuálním plánování**, a aby byly změny v jeho situaci promítnuty do poskytované péče,
- mohl **odmítnout úkon** nebo požádat o úpravu jeho průběhu; odmítnutí se zaznamenává a podle potřeby se řeší úpravou individuálního plánu,
- byly chráněny jeho **osobní údaje** a aby pracovníci zachovávali **mlčenlivost** o skutečnostech zjištěných při poskytování služby,
- mohl podat **stížnost** na poskytování služby a byl seznámen s postupem jejího vyřízení.

5.2 Povinnosti uživatele

Uživatel se zavazuje spolupracovat tak, aby bylo možné službu poskytovat bezpečně a v dohodnutém rozsahu. Uživatel je povinen zejména:

- poskytovat **pravdivé a potřebné informace** související s poskytováním služby (např. změny zdravotního stavu mající vliv na průběh služby nebo zdraví jeho či pracovníka, hospitalizace, pobyt mimo bydliště),
- umožnit pracovníkům **přístup do domácnosti** v dohodnutém čase a vytvářet podmínky **pro bezpečný výkon práce**
- v případě, že se v domácnosti nachází **kamerový systém**, musí o tomto předem informovat poskytovatele a bez výslovného souhlasu pracovníků zamezit jejich nahrávání,
- dodržovat dohodnuté termíny a **včas hlásit změny nebo zrušení návštěvy** podle pravidel uvedených v článku 2. věnovanému průběhu služby,
- hradit poskytnuté úkony podle sjednaných pravidel a doloženého vyúčtování.

5.3 Práva poskytovatele

- požadovat po uživateli **součinnost** potřebnou pro poskytování služby,
- požadovat úhradu za poskytnuté úkony podle smlouvy a vyúčtování,
- řešit situace, kdy uživatel opakovaně nedodržuje dohodnuté podmínky nebo neposkytuje potřebnou součinnost; nejprve jednáním a návrhem opatření, a pokud náprava nenastane, postupem podle smlouvy a pravidel o ukončení služby.

5.4 Povinnosti poskytovatele

- poskytovat službu **odborně, bezpečně a v souladu se smlouvou** a individuálním plánem uživatele,



- zajistit, aby uživatel obdržel potřebné informace o službě, a aby se s ním sjednával rozsah úkonů s ohledem na jeho potřeby,
- vést **evidenci poskytované péče** a umožnit uživateli seznámit se s vyúčtováním a souvisejícími podklady,
- chránit **osobní údaje** uživatele a zajistit **mlčenlivost** pracovníků,
- řešit mimořádné situace podle vnitřních postupů a dbát na **bezpečnost uživatele**.

6. Vyúčtování a způsob úhrady za poskytovanou službu

Úhrada za pečovatelskou službu se řídí uzavřenou smlouvou a vychází ze skutečně poskytnutých úkonů evidovaných v průběhu měsíce. Poskytovatel vystavuje uživateli **předpis platby po skončení kalendářního měsíce**, ve kterém byla služba poskytnuta; v předpisu je uveden přesný rozpis provedených úkonů. Tento předpis je uživateli předán **do 10. pracovního dne** následujícího kalendářního měsíce. Uživatel hradí úhradu zpětně, a to do 5. pracovního dne po dni, kdy mu poskytovatel předložil předpis platby.

Způsob úhrady je sjednán ve smlouvě. Úhradu lze provést **v hotovosti** nebo **bezhotovostně převodem na účet** (číslo účtu uvedeno ve smlouvě); potřebné platební údaje jsou uvedeny v *Předpisu platby*. Pokud se jedná o uživatele v Domech s pečovatelskou službou / Domech s chráněnými byty, je uživatel o určeném dni výběru informován písemně na nástěnce a platba probíhá hotovostně v kanceláři ekonomky nebo v kanceláři pečovatelské služby; u domácností mimo tyto domy provádí výběr pověřený zaměstnanec poskytovatele v místě bydliště uživatele. V případě platby v hotovosti obdrží uživatel vždy stvrzenku o přijetí platby.

7. Nouzové a havarijní situace při poskytování služby

Pečovatelská služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele, a proto mohou nastat situace, které vyžadují rychlou reakci pracovníka a návazný postup poskytovatele. Cílem je vždy především ochrana života, zdraví a bezpečí uživatele, současně ale také bezpečnost pracovníka a včasné předání informací odpovědným osobám.

Pokud pracovník při příchodu k uživateli zjistí, že uživatel neotevírá a situace je neobvyklá (například uživatel nereaguje na zvonění/klepání, je slyšet volání o pomoc, je zřejmé, že uživatel může být v ohrožení), postupuje pracovník obezřetně. Má-li pracovník k dispozici klíč a je to v souladu s dohodnutými pravidly, může vstoupit do domácnosti a ověřit stav uživatele. Pokud je uživatel v ohrožení života nebo zdraví nebo se k němu nelze do bytu dostat, pracovník bezodkladně přivolá zdravotnickou záchrannou službu na lince 155 (případně 112) a současně informuje sociálního pracovníka a dle situace se může obrátit také kontaktní osobu uživatele.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele během poskytování služby pracovník nejprve vyhodnotí, zda je nutné volat záchrannou službu, a jedná tak, aby se stav uživatele dále



Senior centrum UH

příspěvková organizace

nezhoršil. Pokud uživatel potřebuje akutní pomoc, pracovník zajišťuje přivolání pomoci a zůstává s uživatelem do doby příjezdu záchranné služby a postupuje dle pokynů operátora. O události poté provede záznam a informace předá sociálnímu pracovníkovi.

Pokud nastane mimořádná událost v domácnosti uživatele (například požár, únik plynu, rozsáhlý únik vody, výpadek elektřiny spojený s ohrožením uživatele), pracovník postupuje tak, aby minimalizoval riziko a zajistil bezpečí svoje i uživatele. Podle charakteru události kontaktuje složky integrovaného záchranného systému (150/158/155/112) a informuje sociální pracovníci poskytovatele. Pokud je to možné, pracovník pomůže uživateli opustit nebezpečný prostor nebo setrvat v bezpečné části domácnosti do příjezdu pomoci.

V situaci, kdy pracovník zaznamená rizikové chování nebo prostředí, které může ohrožovat uživatele (například zanedbávání péče, násilí v domácnosti, zjevné zneužívání uživatele, nebezpečné hygienické podmínky, opakované pády), předá tuto informaci sociálnímu pracovníkovi poskytovatele. Ten následně situaci vyhodnotí a domluví s uživatelem další postup tak, aby byla posílena jeho bezpečnost a aby byla zajištěna návaznost podpory (například zapojení rodiny, praktického lékaře, dalších služeb, případně oznámení příslušným institucím v rozsahu, který umožňují právní předpisy a ochrana osobních údajů).

8. Stížnosti na poskytování sociální služby (návrh revidovaného znění)

Stížnosti, připomínky a podněty uživatelů vnímá poskytovatel jako důležitou zpětnou vazbu, která pomáhá zlepšovat kvalitu služby. Podání stížnosti není důvodem k ukončení služby ani k jakémukoliv znevýhodňování uživatele; pracovníci jsou vedeni k tomu, aby stížnost chápali jako běžný výkon práva uživatele a podnět ke zlepšení kvality služby.

Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat **uživatel**, jeho **zástupce**, **člen domácnosti**, případně i další osoba jednající v zájmu uživatele.

Jak lze stížnost podat

Stížnost je možné podat **ústně i písemně**, a to i **anonymně**. Stížnost lze podat zejména:

- osobně (komukoliv, poté sociální pracovník stížnost sepiše),
- telefonicky (572 520 110, 572 520 141 nebo 725 720 049),
- písemně, poštou nebo e-mailem na adresu: machalova@seniorcentrumuh.cz,

Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky „**Stížnosti a připomínky**“, které jsou umístěny na viditelných místech v těchto objektech:

- *DPS Penzion Kollárova 1243, Uherské Hradiště,*
- *DPS Rostislavova 488, Uherské Hradiště,*
- *DChB Štefánkova 1282–4, Uherské Hradiště,*
- *DPS Na Návsi 114, Jarošov.*



Senior centrum UH

příspěvková organizace

Kdo stížnosti vyřizuje a jak se evidují

Pověřenými osobami pro přijímání a vyřizování stížností jsou sociální pracovník pečovatelské služby. Všechny stížnosti se evidují; evidence je vedena průkazně v písemné podobě (dopis nebo výtisk elektronické zprávy) a obsahuje i způsob vyřízení stížnosti.

Lhůty a způsob vyřízení

Poskytovatel stížnost vyřídí **do 30 dnů** ode dne, kdy mu byla doručena. Ve výjimečných a odůvodněných případech lze lhůtu **prodloužit o dalších 30 dnů**; o prodloužení a důvodech jeho prodloužení poskytovatel stěžovatele informuje. O způsobu vyřízení stížnosti poskytovatel stěžovatele informuje písemně.

U anonymních stížností poskytovatel výsledek řešení zveřejní na informačních vývěškách (nástěnkách na uvedených adresách). Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti – Na poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 00, email: posta@mpsv.cz, telefon 950 191 111.

Uživatel má právo stěžovat si také u zřizovatele služby, kterým je Město Uherské Hradiště, Masarykovo náměstí 19, 686 01 Uherské Hradiště, telefon: 572 525 770, dále na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257221 142, 257 221 142, email: info@helcom.cz.

9. Dokumentace a ochrana osobních údajů

Poskytovatel eviduje osobní údaje uživatelů a vede o poskytování pečovatelské služby dokumentaci pouze v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování služby, její vyúčtování a zajištění návaznosti podpory. Dokumentace je vedena písemně i elektronicky v systému PS James editon tak, aby byla přehledná, zabezpečená, průkazná a aby bylo možné doložit, jaká péče byla uživateli poskytnuta a na čem byla domluva o rozsahu služby postavena. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace a písemně udělit souhlas s nahlížením do dokumentace i jiné osobě.

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů i o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

Po ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby se s dokumentací a informacemi nakládá podle archivačního a skartačního řádu poskytovatele.

Tato Vnitřní pravidla jsou platná od 1. 7. 2026

Schválil a vydal: Mgr. Josef Boteck, ředitel organizace