



# zdravotní sestry a pečovatelky

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby



Pečovatelská služba Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.  
3. NP, chodba B, Poliklinika dospělých Kochova 1185, Chomutov 430 01  
Tel. + 420 725 977 352 e-mail: [asistentka@zdravotni-sestry.cz](mailto:asistentka@zdravotni-sestry.cz) web: [www.zdravotni-sestry.cz](http://www.zdravotni-sestry.cz)

Tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují poskytování pečovatelské služby společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185 Chomutov 430 01.

## Obsah

|  |    |
|--|----|
| Slovníček pojmů.....   | 3  |
| Popis poskytování služeb .....   | 4  |
| Provozní doba .....  | 6  |
| Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby .....   | 6  |
| Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby .....  | 7  |
| Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby .....                                       | 8  |
| Dokumentace.....   | 9  |
| Odhlášení služby/úkonů.....  | 11 |
| Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby.....                   | 11 |
| Průběh poskytování pečovatelské služby.....  | 12 |
| Řešení nouzových a havarijních situací.....  | 12 |
| Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením,<br>uplatňování vlastní vůle klienta..... | 14 |
| Kontakty.....  | 15 |



## **Slovníček pojmů**

**Klient** – Osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby

**Poskytovatel** – společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185, Chomutov 43001, dále jen „společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.ro.“

**Smlouva o poskytování pečovatelské služby** – dokument, na základě kterého může být zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“

**Osobní cíl** – je to, čeho chce uživatel dosáhnout pomocí zvolené služby (např. mít pravidelný teplý oběd nebo mít jednou týdně doma uklizeno).

**Sociální pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., který provádí sociální šetření a sepisuje Smlouvu.

**Sociální šetření** – Metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o klientovi. Sociální šetření je jinými slovy návštěva sociálního pracovníka v domácím prostředí klienta. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami klienta, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, a to včetně časového rozvrhu.

**Klíčový pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. – pečovatelka, se kterým klient vytvoří individuální plán k dosažení osobního cíle.

**Individuální plán** – je plán, vytvářený na základě osobních cílů a potřeb klientů z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby uživatel byl podporován v co největší možné míře v jeho samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit.

**Zákon 108/2006 Sb.**- základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice včetně pečovatelské služby



## I. Popis poskytovaných služeb

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

- a) Základní činnosti – postupy, jakým jsou úkony prováděny jsou popsány v „Metodice úkonů pečovatelské služby“ – zde je k dispozici pouze výčet úkonů pečovatelské služby

|           | Úkony pečovatelské služby  | cena        |
|-----------|--|-------------|
| <b>1)</b> | <b>POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU</b>   |             |
| a         | pomoc a podpora při podávání jídla a pití  | 120 Kč/hod  |
| b         | pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek   | 120 Kč/hod  |
| c         | pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru  | 120 Kč/hod  |
| d         | pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík  | 120 Kč/hod  |
| <b>2)</b> | <b>POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ</b>  |             |
| a         | pomoc při úkonech osobní hygieny   | 120 Kč/hod  |
| b         | pomoc při základní péči o vlasy a nehty  | 120 Kč/hod  |
| c         | pomoc při použití WC   | 120 Kč/hod  |
| <b>3)</b> | <b>POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY</b>   |             |
| a         | zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování   | 115 Kč/úkon |
| b         | dovoz nebo donáška jídla   | 30 Kč/úkon  |
| c         | pomoc při přípravě jídla a pití  | 120 Kč/hod  |
| d         | příprava a podání jídla a pití   | 120 Kč/hod  |
| <b>4)</b> | <b>POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI</b>  |             |
| a         | běžný úklid a údržba domácnosti  | 120 Kč/hod  |
| b         | pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti  | 120 Kč/hod  |
| c         | donáška vody   | 100 Kč/úkon |
| d         | běžné nákupy do 7 kg a pochůzky  | 100 Kč/hod  |
| e         | velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti do 10 kg  | 115 Kč/úkon |
| <b>5)</b> | <b>ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM</b>   |             |
| a         | doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět   | 120 Kč/hod  |
| b         | doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět | 120 Kč/hod  |



- b) Fakultativní služby – postupy, jakým jsou úkony prováděny jsou popsány v „Metodice úkonů pečovatelské služby“ – zde je k dispozici pouze výčet úkonů pečovatelské služby

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze v případě, že je poskytována některá ze základních činností.

| Fakultativní služby |  |
|---------------------|--|
| a)                  | Odvoz klienta vozidlem poskytovatele mimo domácí prostředí na žádost klienta nad rámec základních činností stanovených zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Při odvozu více uživatelů zároveň se platba poměrně rozpočítá. |
| b)                  | Kopírování dokumentů A4 jednostranně.<br>Při kopírování oboustranně, se poplatek zdvojnásobí.  |

## II. Provozní doba a místo poskytování pečovatelské služby

- a) Služby poskytujeme od 6:30 do 18:30 a dále v časových intervalech dle potřeb klienta, na základě předběžné domluvy.
- b) Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je dohodnut při sjednání služby a může se dle individuálních potřeb klienta měnit. V případě rozšíření nebo zúžení služby je s klientem dohodnut nový rozsah a časový harmonogram.
- c) Čas poskytnutí jednotlivých úkonů je dán individuálním plánem péče a čas poskytnutí úkonu (začátek poskytování péče) se může lišit v rozmezí  $\pm 15$  minut. V případě mimořádných situací (onemocnění pečovatelky, havárie vozidla PS apod.) může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace.
- d) Pracovní doba kanceláře je PO-PÁ od 7:00 do 15:00 hod na adrese Kochova 1185, Chomutov, poliklinika dospělých, 3.NP
- e) Jelikož je naše služba terénní, poskytuje se v přirozeném, tedy domácím prostředí klienta
- f) Terénní služba je poskytována dle potřeb klientů na území měst Chomutov a Jirkov a dále ve vybraných obcích: Kalek, Jindřichova Ves, Křimov, Načetín, Libědice, Málkov, Místo, Nezabylice, Otvice, Pesvice, Spořice, Strupčice, Údlice, Všestudy, Vrskmaň, Vysoká Pec, Výslunní, Hrušovany, Droužkovice, Březno, Černovice, Zelená, Vysoká Hora sv. Šebestiána, Blatno, Boleboř, Hořenec, Přečaply, Škrle, Nebovazy, Srážky, Krásná Lípa, Březeneč, Hrádečná, Vinařice, Červený Hrádek a Zaječice



### III. Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby

---

#### 1. Klient má právo:

- a) Využívat pečovatelskou službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu se základním prohlášením pečovatelské služby (s posláním, cílovou skupinou atd.)
- b) Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vedoucí společnosti nebo sociální pracovník na vyžádání předloží klientovi dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- c) Vědět, které osobní a citlivé údaje pečovatelská služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále pracuje.
- d) Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude Poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti klienta nebo při jiných nenadálých situacích.
- e) Jednostranně ukončit smlouvu bez udání důvodu.
- f) Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
- g) Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost poskytovaných úkonů. Tyto změny domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta“
- h) Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
- i) Stěžovat si na pečovatelskou službu, na poskytování pečovatelské služby, na činnost pečovatelek a další záležitosti týkající se poskytování služby

#### 2. Klient je povinen:

- a) Ctít slušné chování k pracovníkům pečovatelské služby
- b) Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- c) Klient si může u Poskytovatele odhlásit nebo změnit nasmlouvanou službu/úkon (základní i fakultativní - dále jen „služba“) nejpozději den předem, dále ve výjimečných případech do 6:00 hod v den, v němž má být sociální služba poskytnuta. Nebude-li dodržen čas nebo odmítne-li klient bez závažných důvodů poskytovatele vpustit do bytu, přestože si sociální službu objednal, je poskytovatel oprávněn účtovat platbu, jako kdyby byla služba řádně poskytnuta, nedohodne-li se s klientem jinak.
- d) Dodržovat dojednání vlastní podpory u sjednaných úkonů, např. mít vlastní prostředky na úklid apod.



- e) Pokud klient chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit, aby nedošlo k napadení pracovníků.
- f) Spolupracovat při vytváření individuálního plánování minimálně dvakrát ročně (vytváření, kontrola, vyhodnocování)
- g) Platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního dne následujícího měsíce.

#### IV. Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby

---

##### 1) Pracovník má právo:

- a) Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní
- b) Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.)
- c) Předat klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s klientem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů)
- d) Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, závada na automobilu, dopravní zácpa, pracovní úraz apod.)

##### 2) Pracovník je povinen:

- a) Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce
- b) Jednat s klientem jako s jedinečnou bytostí, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodnou vůli a rozhodnutí.
- c) Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje klientovi důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
- d) Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu.



- e) Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace.
- f) Zapisovat čas a provedené úkony do „Přehledu úkonů“, který se nachází v deskách klienta.

\* Podrobněji v pracovním řádu společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

## V. Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby

---

### 1. Práva poskytovatele:

- a) Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby
- b) V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost spotřebiče (např. poškozený přírodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče) nebo zásuvky, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.
- c) Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě infekčního onemocnění nebo prostředí, kde by došlo k ohrožení zdraví pracovníků
- d) Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení podmínek klientem
- e) V případě situace, kdy službu nelze zajistit klíčovým pracovníkem, zajistit výkon služby pro klienta jiným pracovníkem
- f) Navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů

### 2. Povinnosti poskytovatele:

- a) Dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
- b) Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb
- c) Seznámit klienta s obsahem smlouvy a vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné že klient porozuměl.
- d) Chovat se ke klientovi důstojně a slušně.





- e) Při převzetí klíčů od bytu/domu klienta zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo odcizení. Vydat klientovi písemný záznam o předání nebo vrácení klíčů.
- f) Zachovat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
- g) Shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby a dále je nesdělovat.
- h) Informovat klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.

## VI. Způsob poskytování služby

---

### 1. Informace pro zájemce o sociální službu

Základní informace o poskytování pečovatelské služby Vám poskytne sociální pracovníce na telefonním čísle 474 447 682 / nebo na mobilním čísle 725 977 352, případně e-mailu [asistentka@zdravotni-sestry.cz](mailto:asistentka@zdravotni-sestry.cz), anebo osobně na adrese Společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., Kochova 1185 Chomutov (Poliklinika dospělých 3.NP) po předchozím telefonickém dojednání termínu schůzky.

### 2. Podání žádosti o poskytnutí sociální služby

Před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby dochází k jednání o přijetí se zájemcem a podání písemné žádosti.

Jednání se zájemcem může probíhat: - v místě aktuálního pobytu zájemce; v kanceláři sociálního pracovníka Společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. Kochova 1185, Chomutov; nebo na jiném předem dohodnutém místě.

Jednání se zájemcem probíhá vždy za účasti osoby (zájemce), která má o službu zájem. V případě omezení svéprávnosti zastupuje zájemce soudem ustanovený opatrovník, vždy však za přítomnosti samotného zájemce o službu.

Zájemce je seznamován s nabízenou službou a vnitřními pravidly pro poskytování služby. Na základě potřeb a přání zájemce jsou definovány jeho osobní cíle a vymezen rozsah a způsob poskytování sociální služby, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby.



### 3. Smlouva o poskytnutí sociální služby

Pokud dojde ke shodě mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby, tzn., že Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. je schopna napomoci při naplňování potřeb zájemce a zájemce akceptuje podmínky poskytování těchto služeb, dochází k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Smlouva obsahuje: Identifikaci smluvních stran, Rozsah poskytování sociální služby, Ceník poskytovaných služeb, Ceník fakultativních služeb, Místo a čas poskytování sociální služby, Výše úhrady za sociální služby a způsob její úhrady, Výběr klienta – nabídka úkonů, Výběr klienta – fakultativní úkony, Odhlašovací povinnost, Jiná ujednání, Ochrana osobních údajů, Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, Ostatní ustanovení, Doba platnosti smlouvy, Závěrečná ustanovení, Přílohy

### 4. Změny v poskytování pečovatelské službě

Změny ve smlouvě, které se týkají změn v rozsahu a průběhu poskytování služby se sjednávají dle potřeb a požadavků klienta. Na základě této domluvy je vystaven dodatek ke Smlouvě.

### 5. Individuální plánování

S uživatelem je při uzavírání smlouvy sjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby, na základě kterého je sestaven individuální plán péče s uživatelem. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka (určenou pečovatelku), který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Uživatel má také právo změnit klíčového pracovníka.

### 6. Záznam o poskytnuté pečovatelské službě – „Přehled úkonů“

Poskytovatel vede písemné záznamy o poskytování pečovatelských úkonů v Záznamovém archu za daný měsíc tzv. „Přehled úkonů“. Úkony pečovatelka zaznamenává ihned po jejich provedení. Uživatel potvrdí správnost jejich provedení svým podpisem. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb a první pracovní den v měsíci je předán asistentce ke zpracování vyúčtování.



## VII. Dokumentace

---

Pro řádné zajištění služeb je každému klientovi vedena dokumentace, která obsahuje osobní a citlivé údaje, které jsou podmínkou pro poskytování služby.

Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji klientů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o klientech, kterou podepisuje v dohodě a zároveň současně s pracovní smlouvou.

Informace o klientech jsou předávány pracovníkům v přímé péči v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb.

## VIII. Odhlašování služby/úkonů

---

1. Klient si může u Poskytovatele odhlásit nebo změnit nasmlouvanou službu/úkon (základní i fakultativní - dále jen „služba“) nejpozději den předem, ve výjimečných případech do 6:00 hod v den, v němž má být sociální služba poskytnuta. Nebude-li dodržen čas nebo odmítne-li klient bez závažných důvodů poskytovatele vpustit do bytu, přestože si sociální službu objednal, je poskytovatel oprávněn účtovat platbu, jako kdyby byla služba řádně poskytnuta, nedohodne-li se s klientem jinak.
2. Služba se odhlašuje telefonicky na čísle pečovatelky Jany Weberové: **+ 420 732 525 332**



## IX. Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby

---

### 1. Úhrada úkonů

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v ceníku pečovatelské služby. Úhrada je stanovena v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Úhrada za úkony (účtované v hodinové sazbě) se rovná součtu skutečně spotřebovaného času zajištěním úkonu a času nezbytně nutného k zajištění úkonu.

### 2. Evidence a vyúčtování úhrad

Evidence provedené péče probíhá písemně. Při příchodu pracovníka za asistence klienta, který mu předloží tzv. „Přehled úkonů“, pracovník provede zápis úkonu, který je prováděn. Klient má tedy sám kontrolu a přehled nad skutečně provedenými úkony.

Začátkem každého měsíce je asistentkou společnosti prováděno vyúčtování. Proveďte se kontrola provedených úkonů a je vystaven doklad o úhradě za příslušný měsíc. Klient zpět dostane rozpis vykonaných služeb.

### 3. Možnosti platby

Služby lze hradit v hotovosti nebo bezhotovostní úhradou na účet Poskytovatele, č.ú. 195640293/0600, vedený u MONETA Money Bank.

### 4. Bezplatné služby

Základní služby s výjimkou nákladů za stravu se dle zákonných předpisů po doložení požadovaných dokumentů mohou poskytnout bezplatně:

- Účastníkům odboje
- Osobám, které jsou účastny soudní rehabilitace
- Osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru
- Pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách
- 



## X. Průběh poskytování pečovatelské služby

---

Vstup do domácnosti klienta a pohyb v ní

Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti

**Okomentoval(a): [m1]:** Doplnit! Pohyb v domácnosti klienta apod.

## XI. Řešení nouzových a havarijních situací

---

Uživatelé pečovatelské služby očekávají vedle odbornosti a vlídného zacházení také spolehlivost a bezpečí. Cílem tohoto dokumentu je vymezení situací, při kterých by mohlo dojít k narušení tohoto bezpečí a stanovení postupu při jejich řešení.

Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit. Možné nouzové a havarijní situace při poskytování pečovatelské služby:

### **Únik plynu**

Situace, kdy je cítit plyn. Je-li plyn cítit již přede dveřmi do bytu uživatele, pracovníce v sociálních službách nezvoní, do bytu nevstupuje a zavolá pracovníky integrovaného záchranného systému (tel.číslo 112 nebo 150)

### **Neúmyslné poškození majetku uživatele**

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



### ***Nedostatek pracovníků***

Počet pracovníků v sociálních službách v současné době odpovídá přibližně počtu uživatelů tak, aby přesčasová práce o víkendech a svátcích byla eliminována na minimum. Tento stav je však vcelku optimální pouze za přítomnosti všech pracovníků v sociálních službách, tedy bez čerpání volna z důvodu nemoci, dovolené nebo z jiného důvodu. Vzájemné zastupování pracovníků v sociálních službách je možné jen krátkodobě nebo jen při malé absenci, aniž by se to projevilo na jejich psychickém či zdravotním stavu. Pro případy dlouhodobějšího zastupování nebo zastupování více pracovníků v sociálních službách najednou je nezbytné přijmout toto opatření:

- Při dočasném poklesu počtu pracovníků v sociálních službách (zapříčiněném např. epidemií, živelnou pohromou apod.), který je větší než 20%, může vedoucí provozu rozhodnout o dočasném zrušení poskytování těchto nasmlouvaných úkonů: běžný úklid domácnosti, velký úklid domácnosti.

### ***Podezření z podjatosti***

- Námitku podjatosti může podat jak uživatel tak pracovníci v sociálních službách
- Vedoucí provozu po prošetření situace rozhodne, že v daném případě se o podjatost:
  - o jedná a přidělí uživateli jinou pracovníci v sociálních službách popř. pracovníci v sociálních službách jiného uživatele
  - o nejedná a další opatření nejsou potřebná
- Není-li některá ze stran s výsledkem spokojena, může podat stížnost, která bude řešena
- v souladu s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

### ***Požár***

Objektivně zhodnotit situaci – malý požár se pokusit uhasit dostupnými prostředky, tj. hasící přístroj, písek, voda (pokud nejde o elektrické zařízení). V případě velkého zahoření okamžitě telefonicky nahlásit tuto situaci na číslo 155.



## XII. Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením, uplatňování vlastní vůle klienta

---

1. Pracovníci PS jsou si vědomi povinnosti ochránit klienta služeb před předsudky a negativním hodnocením, a to jak ze strany dalších klientů, tak ze strany zaměstnanců i široké veřejnosti. Na riziko stigmatizace, zneschopňování, ignorování atd. jsou pracovníci upozorňováni. Je zdůrazňována vzájemná tolerance a partnerský přístup. Personál je vzděláván v postupech, jak předcházet stigmatizaci a v tom, jaká je souvislost mezi problémovým chováním a neuspokojenými potřebami klientů.
2. Pracovníci PS respektují individuální odlišnosti klientů a také jejich názory, přání a představy. Snaží se naplňovat myšlenky humanizace sociálních služeb. Humánní přístup zahrnuje etický aspekt.
3. PS vytváří takový systém speciálních služeb a podpor, aby byly specifické potřeby klientů adekvátně naplňovány.
4. Pracovníci PS dbají na korektnost oslovování (představování) klientů. Pracovníci klientům pouze vykají. Zásadně neoznačují klienty podle jejich chování nebo postižení výrazem – např. „bručoun“ apod.
5. Vedoucí pracovníci PS dbají na korektní chování personálu ke klientům. Pracovníci PS např. bez předchozího souhlasu neupravují klientovi oděv; netrvají na tom, že se klient teple oblékne, když je venku chladno (rada, upozornění); nepoužívají výrazy, které se užívají v hovoru s dětmi.
6. Pracovníci PS dbají na respektování základních zásad komunikace s klienty – pomalejší tempo; přesné, jasné sdělení; mimika...
7. Pracovníci PS dbají na to, aby nebyl vyvíjen nátlak na klienta, aby vykonával činnosti (chůze, jídlo,...) rychleji než je schopen.
8. Pracovníci PS podporují klienty v tom, aby využívali schopnosti, které mají, aby činili rozhodnutí, kterých jsou schopni. Služby nejsou poskytovány plošně, vždy se přihlíží na schopnosti, znalosti a dovednosti klienta.
9. Klient má vždy možnost uplatnit svou vlastní vůli. Ovlivňuje průběh poskytované pečovatelské služby. Podílí se na vypracování svého individuálního plánu v průběhu poskytované pečovatelské služby, jeho pravidelném vyhodnocování a plánování dalšího průběhu služby v souladu se stanovenými osobními cíli.
10. Je nepřípustné takové chování personálu, kterým by dával najevo, že neuznává to, co klient říká nebo cítí.
11. Pracovníci PS dbají na to, aby nedocházelo k ignorování klienta - chování v přítomnosti klienta jako by přítomen nebyl. Mluvení o něm v jeho



přítomnosti s další osobou, pohybování se v jeho soukromém prostoru bez jeho předchozího souhlasu...

12. Je nepřijatelné takové chování personálu, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení nebo ponižování – poukazování na neúčinnost, bezcennost klienta.
13. Předpokladem veřejnosti se předchází včasným a kvalitním informačním servisem o poslání PS (letáky, Výroční zprávy, webové stránky, pravdivé a odborné informace podávané pracovníky PS).
14. Potřebná osoba má na základě svých potřeb a zájmů možnost volby mezi terénní pečovatelskou službou a využíváním jiných sociálních služeb.

### **XIII. Kontakty:**

---

#### **Kancelář:**

Otevírací doba kanceláře: 7:00 - 15:00 hod

Telefon: 474 447 682

*Vzhledem k tomu, že jsme terénní služba doporučujeme si schůzku sjednat telefonicky předem.*

#### **Sociální pracovnice:**

Mgr. Martina Kožíšková

#### **Asistentka:**

Bc. Klára Benešová

E-mail: [asistentka@zdravotni-sestry.cz](mailto:asistentka@zdravotni-sestry.cz)

Telefon: + 420 725 977 352

#### **Jednatelé:**

Monika Benešová

Hana Vašinová



Pečovatelská služba Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.  
3. NP, chodba B, Poliklinika dospělých Kochova 1185, Chomutov 430 01  
Tel. + 420 725 977 352 e-mail: [asistentka@zdravotni-sestry.cz](mailto:asistentka@zdravotni-sestry.cz) web: [www.zdravotni-sestry.cz](http://www.zdravotni-sestry.cz)