

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

(dále jen Pravidla, platná od 1. 4. 2026)

### **PROVOZNÍ DOBA A ČASOVÉ MOŽNOSTI SLUŽBY**

- Služba se poskytuje terénní formou – to je v domácnosti uživatele.
- **Příchod pracovníka k uživateli je individuálně dojednan a je vymezen hodinovým rozpětím** (např. pracovník může přijít na péči k uživateli mezi 7:00-8:00 hod.). Při delší časové prodlevě nebo jiných změnách je uživatel informován.
- Provozní doba služby je každý den, včetně víkendů a svátků, mezi 6:00 a 22:00 hodinou.
- Mimo provozní dobu je možno sdělit akutní informace (úmrtí, náhlá hospitalizace) provozním pracovníkům formou SMS zprávy.
- Návštěvy v domácnosti jsou sjednávány dle konkrétních provozních možností služby. Odmítnutí žadatelé mohou být na přání zařazeni do evidence odmítnutých žadatelů, v případě volné kapacity jsou následně osloveni.
- Zázemí služby se nachází na adrese Nový Hrozenkov 504 (hlavní budova charity u vlakové zastávky), kontaktní pracoviště také na adrese Hovězí 733 (1. patro, budova jídelny U Tydlačků)

### **PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

- Služba je poskytována na základě smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Pracovník (pečovatel/ka) může poskytovat jen ty úkony, které jsou s uživatelem předem sjednány.
- Pokud je třeba službu upravit, sociální pracovník provede po dohodě s uživatelem změnu sjednaných úkonů a nastavených podmínek služby.
- Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Při provádění úkonů se pracovníci mohou střídát dle personálních možností poskytovatele – nelze zaručit poskytování služby stejným pracovníkem.
- Při náročnější péči mohou být přítomni současně 2 pracovníci, cena za službu se přitom nenavýšuje.
- Nastavenou službu určený klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem průběžně plánuje a hodnotí.
- Fakultativní službou je dovoz uživatele. Dovož se zajišťuje pouze jako doplňková služba v rámci úkonu doprovázení, dovoz nelze zajistit samostatně. Účtují se náklady spojené s dovozem uživatele na určené místo a zpět + spotřebovaný čas za úkon doprovázení.

### **PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ SLUŽBY**

- Služba se plánuje s týdenním předstihem. **Plánované změny – zrušení nebo obnovení služby je nutno hlásit nejpozději do čtvrtku (předcházejícího týdne), do 10:00 hodin.** Jinak nelze zaručit, že bude služba v následujícím týdnu zajištěna v požadovaném čase a rozsahu. Upozorníme, že odhlášenou službu nelze obnovit „ze dne na den“ ani po návratu z hospitalizace.
- **Odhlásování a přihlašování stravy (dovoz obědů) lze měnit nejpozději den předem, do 11:00 hod.**
- Při odmítnutí služby při příjezdu pracovníka (neodebrání služby ve sjednaném rozsahu) je uživateli zaúčtován čas nezbytný k zajištění úkonů (27,50 Kč/ příp. 24 Kč) + čas pracovníka, během kterého neodhlášenou změnu u uživatele řešil.
- V akutních případech, kdy je nutné službu odhlásit (hospitalizace, náhlé zhoršení zdravotního stavu), uživatel nahlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli a v tomto případě zrušenou službu nehradí.

## VYÚČTOVÁNÍ A PLATBA

- Výše úhrady za poskytnutou službu se počítá dle skutečně spotřebovaného času v minutách (viz ceník).
- Průběh služby (druh úkonu, skutečnou dobu návštěvy) eviduje pracovník do Záznamového listu (tzv. „čárkovače“). Záznamový list uživatel schvaluje nejpozději poslední kalendářní den v měsíci.
- Všechny podstatné informace spojené s poskytováním služby se zapisují také do informačního systému WebCarol. Obě evidence slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování, příp. pro další plánování služby.
- Jako doklad o vyúčtování slouží účtenka vytištěná z informačního systému WebCarol, která je zároveň daňovým dokladem.
- Uživatelům platícím převodem je účtenka zaslána na uvedený email s příslušnými pokyny k úhradě.
- Platba v hotovosti se hradí osobně v kanceláři administrativního pracovníka, případně je možno převzetí úhrady sjednat přímo v domácnosti (úkon běžné nákupy a pochůzky).

## UKONČENÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY

### UKONČENÍ VÝPOVĚDÍ ZE STRANY UŽIVATELE

**Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu**, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi nebo dnem, na kterém se s poskytovatelem dohodne. O ukončení smlouvy provede sociální pracovník záznam do dokumentace uživatele.

### UKONČENÍ VÝPOVĚDÍ ZE STRANY POSKYTOVATELE

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět **písemně, s výpovědní lhůtou 14 dní**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to z těchto důvodů:

- a) POKUD UŽIVATEL PORUŠUJE SVÉ POVINNOSTI VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY A PRAVIDEL:
- ✓ Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti.
  - ✓ Za porušení povinností se považuje takové chování uživatele nebo jeho blízkých nebo pečujících osob, které je vůči pracovníkovi při výkonu služby nepřátelské, nedůstojné, ponižující nebo ohrožující – více viz povinnosti uživatele.
  - ✓ Uživatel porušuje povinnosti také tím, pokud do dohodnutého termínu nezajistí pro výkon služby odpovídající prostředky a pomůcky nebo podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče – více viz povinnosti uživatele.

Všechny výše uvedené možnosti jsou řešeny individuálně. Na porušení povinností je uživatel upozorněn telefonicky (např. v případě prodlení se zaplacením úhrady) nebo přímo osobně pracovníkem při výkonu služby (např. u projevů obtěžování, nadávek). V případě potřeby je sjednána osobní schůzka, na které se vyjednávají podmínky další spolupráce. Službu je možno také přerušit a uvědomit o této skutečnosti kontaktní osobu. Pokud není sjednána náprava do daného termínu, uživatel je uvědomen a služba je ukončena. Porušování povinností je evidováno v dokumentaci uživatele, v jeho průběžných záznamech.

- b) POSKYTOVATEL MŮŽE DÁLE SMLOUVU VYPOVĚDĚT, POKUD UŽIVATEL VZHLEDEM KE ZMĚNĚ SVÝCH MOŽNOSTÍ, SCHOPNOSTÍ A PŘÁNÍ POTŘEBUJE JINÝ DRUH SLUŽBY, PŘÍP. JIŽ SLUŽBU NEPOTŘEBUJE.

Může jít o situace, kdy se zdravotní stav uživatele zlepšil natolik, že se stal opět soběstačným (např. po úrazu), pokud se v potřebné péči o svého blízkého rodina zaučila a zvládne ji sama, pokud by bylo vhodnějším řešením pro uživatele zajištění pobytové služby v domově pro seniory nebo domově se zvláštním režimem.

- c) Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dní také v případě, pokud dojde k zániku služby z důvodů finančních nebo provozních.

**POSKYTOVATEL MŮŽE SMLOUVU VYPOVĚDĚT S OKAMŽITOU PLATNOSTÍ, BEZ VÝPOVĚDNÍ LHŮTY V PŘÍPADĚ FYZICKÉHO NAPADENÍ PRACOVNÍKA (uživatel – který si je vědom důsledků svého jednání, jeho blízkou nebo pečující osobou, nezajištěným zvířetem).**

Fyzické napadení pracovníka (v podobě fyzického útoku, agrese, včetně znásilnění) je klasifikováno jako hrubé porušení povinností uživatele a vede k okamžitému ukončení poskytované služby. V takových případech pracovník z domácnosti neprodleně po incidentu odchází. O situaci informuje vedoucí služby, která situaci zaznamená, uvědomí kontaktní osobu uživatele a příp. policii ČR.

## **PRÁVA UŽIVATELE:**

- Uživatel má právo na poskytování kvalitní a profesionální péče, jejíž rozsah a průběh se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem (individuální přístup).
- Na vlastní rozhodování, uplatňování vlastní vůle, na volbu možností (oblékání, stravování apod.).
- Na důstojné zacházení, respektování soukromí a intimity.
- Na přijatelné riziko související s chováním uživatele a jeho životním stylem (např. nedodržování dietních zásad) a na poskytování služby umožňující i rizikovou situaci zvládnout bezpečným způsobem.
- Na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace (po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem).
- Na určení kontaktní osoby, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace.
- Právo měnit si sjednané podmínky (např. formu úhrady, rozsah služby), a to ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si.
- Na delší přerušování služby – uživatel může službu přerušit až na dobu 3 měsíce (odlehčovací služba, hospitalizace, lůžně, pobyt u pečující osoby apod.), pokud se v odůvodněných případech předem nedohodl s poskytovatelem jinak.

## **POVINNOSTI UŽIVATELE**

- Dodržovat pravidla a vyjednané podmínky poskytování sociální služby.
- Podílet se dle svých možností na nastavení optimální míry podpory a péče.
- Informovat poskytovatele o aktuálních okolnostech a podstatných změnách ovlivňujících poskytování služby (např. instalace kamery, změna bydliště či telefonního čísla, změna formy úhrady za službu, ustanovení opatrovníka, infekční onemocnění, hospitalizace, změna zdravotního stavu).
- Zajistit bezpečné poskytování služby dle vyjednaných podmínek a oznamovat poskytovateli jakoukoli změnu nezbytnou k bezpečnému poskytování služby (např. plánované opravy, změnu uspořádání interiéru, zajištění kompenzačních pomůcek).

- Zajistit pro výkon služby odpovídající prostředky a pomůcky. Podmínkou péče o uživatele upoutaného na lůžko je zajištění polohovací postele. Pro výkon hygieny je nutné zajištění sjednaných pomůcek – lavor, žínky, vlastní hygienické potřeby a inkontinenční pomůcky, sáčky na odpad apod.
- Zajistit vhodný přístup do své domácnosti. Možnou variantou je pořídit na vlastní náklady schránku na klíče s kódovým zámekem. Poskytovatel nepřebírá a neuschovává klíče od domu nebo bytu uživatele, a také se zbavuje jakékoli zodpovědnosti za klíče uschované na nezajištěném místě (např. za květináčem). Před zahájením služby dojednává sociální pracovnice také možnost parkování u domu/bytu uživatele a zabezpečení parkovacího místa zejména v zimním období.
- Podmínkou vstupu do domácnosti je také zajištěné zvíře – pečovatelka může odmítnout vykonat službu, pokud není zavřený pes, i když je dle slov majitele „hodný a nic nedělá“.
- Pokud je v domácím prostředí uživatele nainstalován monitorovací systém (kamera či jiné sledovací zařízení) je nutné o této skutečnosti poskytovatele informovat. Pracovník pečovatelské služby nemusí souhlasit se snímáním své podobizny kamerou v domácnosti – v tom případě se tato podmínka individuálně dojednává.
- Chovat se k pracovníkům tak, aby nebyla snižována jejich důstojnost, nevytvářet při poskytování služby nepřátelské, ponižující nebo ohrožující prostředí – ať už ze strany uživatele, osob jemu blízkých či pečujících. Při výkonu služby nejsou akceptovány nadávky, projevy agrese, vulgarismy, sexuální narážky či obtěžování, vyhrožování, manipulativní chování a uplácení za účelem dosažení výhod, monitorování bez předchozího souhlasu)
- Platit poskytovateli řádně a včas úhradu za poskytnuté služby.
- Umožnit zaučení nového pracovníka.

## PRÁVA POSKYTOVATELE

- Na poskytování péče v domácím prostředí, která bude důstojná a bezpečná nejen pro uživatele, ale také pro pracovníky služby (právo chovat se k pracovníkům slušně, nerozkazovat, nekřičet na ně).
- Požadovat po uživateli a příp. jeho blízkých dodržování pravidel a vyjednaných podmínek poskytování sociální služby.
- Požadovat po uživateli a jeho blízkých a pečujících osobách podílet se dle svých možností na nastavení optimální míry podpory a péče.
- Požadovat zajištění potřebných podmínek pro bezpečný výkon péče – např. zajištění kompenzačních pomůcek, pořízení schránky na klíče.
- Ukončit smlouvu z důvodů uvedených v článku VI. Smlouvy. Přerušit nebo ukončit poskytovanou službu, pokud nejsou zajištěny a dodržovány sjednané podmínky nebo pokud je při výkonu služby snižována důstojnost pracovníka – viz povinnosti uživatele nebo pokud výkon služby není pro pracovníka bezpečný
- Znovu projednat podmínky poskytované služby, pokud poskytovatel zjistí závažné informace, které mají na dosavadní poskytovanou službu vliv
- Mít řádně a včas zaplacenou úhradu za poskytnuté služby.
- Požadovat úhradu za neodhlášenou návštěvu v případech, kdy nebyla vykonána sjednaná péče.
- Odmítnout vykonat úkon, který není smluvně sjednaný.
- **Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (např. školení, nedostatek personálu, onemocnění pracovníků, nepřízeň počasí) přerušit službu nebo omezit poskytování určitých úkonů.**

## POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- V souvislosti s poskytováním veřejných finančních prostředků a dotací má poskytovatel dle zákona o finanční kontrole má poskytovatel povinnost nakládat se svěřenými prostředky hospodárně, efektivně a účelně. Dle standardů kvality je povinností organizovat služby tak, aby byly kvalitní, účelné a odpovídaly potřebám klientů. Tyto principy se odráží v řízení provozu služby.
- Poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy. Dodržovat pravidla a vyjednané podmínky poskytování sociální služby. Poskytovat ve sjednaném čase kvalitní péči, poskytovanou proškolenými pracovníky.
- Poskytovat uživateli individuálně nastavenou péči, která se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem, a takovou péči ve spolupráci s ním a příp. jeho pečujícími osobami průběžně plánovat.
- Kontaktovat uživatele, pokud má pracovník při příjezdu na péči zpoždění delší, jak 60 minut.
- Zohledňovat při poskytování péče vlastní vůli uživatele, respektovat jeho volby, rozhodnutí a jeho právo na přiměřené riziko.
- Vytvářet při poskytování služby takové podmínky, aby byla uživateli zajištěna jeho důstojnost a bezpečí. Rozhodování uživatele má přednost před požadavky a přáními osob blízkých a pečujících (není-li akutně ohroženo jeho zdraví nebo život).
- Při výkonu služby respektovat soukromí a intimitu uživatele, zejména při úkonech osobní hygieny. Pokud si to uživatel přeje, při výkonu služby nebude přítomen žádný jiný rodinný příslušník.
- Předložit včas uživateli řádně vypočtenou a odsouhlasenou úhradu za poskytnuté služby.
- Dodržovat mlčenlivost související s výkonem povolání a pracovat tak, aby byla zaručena ochrana osobních údajů, umožnit uživateli nahlížení do své dokumentace. Poskytovat oprávněné informace pouze osobě, kterou si uživatel sám určil.
- Oznamovat uživateli změny ceníku nebo pravidel, a to nejpozději 14 dnů před nabytím účinnosti nové změny.
- Informovat uživatele o nutných změnách, které mohou nastat v rámci mimořádných, nouzových či havarijních situací.

## NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Jedná se o nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Individuální rizika uživatele a jejich příp. řešení jsou zaznamenány v jeho individuálním plánu. Pracovníci jsou vyškoleni, jak postupovat v mimořádných situacích, které mohou při výkonu služby nastat.

### KONTAKTY PRO NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE:

Integrovaný záchranný systém	112
Krizová linka, linka psychické pomoci	116 123
Tísňová linka („senior telefon“)	800 200 007
Bílý kruh bezpečí	116 006
Rychlá záchranná služba	155
Hasiči	150, 950 670 222
Policie	158
Poruchy plynu	1239
Poruchy vodovodní či kanalizační sítě	571 484 041, příp. 601 274 274, 840 111 112.
Elektrina	800 850 860
Opravy výtahů	604 740 537

Hygienická stanice	571 498 011
Deratizace (hubení hmyzu, škůdců)	601 362 447
Nouzové otevření dveří	792 297 447
Autoservis (Nový Hrozenkov, Karolinka)	730 733 907, 777 108 662
PREdistribuce, a. s. (hlášení poruch a ověření odstávek elektřiny)	800 823 823
ČEZ distribuce, a. s. (hlášení poruch a ověření odstávek elektřiny)	800 850 860

## ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé mají právo stěžovat si nebo podat připomínku/podnět na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Garantujeme, že podáním stížnosti nebude uživatel žádným způsobem ohrožen a nepocítí žádnou újmu v případě využití tohoto práva. Stížnost může podat samotný uživatel/klient, ale také ten, kdo sociální službu sám nevyužívá – např. rodina, opatrovník nebo kdokoliv, v jehož zájmu je ochrana práv uživatele nebo má potřebu si stěžovat na průběh sociální služby.

### JAK STÍŽNOST PODAT?

- osobně kterémukoliv pracovníkovi dané služby/organizace
- telefonicky viz Seznam kontaktů v příloze
- písemně (možnost využít Formulář pro podání stížností, podnětů a připomínek) na adresu Nový Hrozenkov 504, 756 04 Nový Hrozenkov, případně vhodit do „Schránky přání a stížností“, která se nachází v budově každé služby
  - o Organizace Charita Nový Hrozenkov – jako schránka stížností slouží označená poštovní schránka umístěná u hlavního vstupu do budovy na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04
  - o Pečovatelská služba – označená schránka umístěná u hlavního vstupu do budovy na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04, která slouží zároveň jako poštovní schránka
- poslat emailem ředitelce organizace [reditel@nhrozenkov.charita.cz](mailto:reditel@nhrozenkov.charita.cz) nebo vedoucímu služby

### POSTUP PŘI ŘEŠENÍ

Pověřený pracovník nejpozději do 30 dnů od podání. V odůvodněných případech se lhůta může prodloužit o dalších 30 dnů, poskytovatel však o tom musí osobu podávající stížnost informovat. S ohledem na charakter stížnosti navrhne osobní projednání stížnosti, kde se budeme snažit zjistit veškeré skutečnosti k vyřešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti postupuje organizace stejně, jako při běžné stížnosti.

O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyzooměn vždy písemně, v případě anonymní stížnosti bude výsledek zveřejněn na webu organizace a také u vstupních dveří do budovy organizace CHNH na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04 po dobu 30 dní. Stížnost nesmí být svěřena k vyřizování pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být osobně zainteresován na jejím vyřízení. Každá stížnost je evidována. Stěžovateli je umožněné nahlížet za předem stanovených podmínek do dokumentace o stížnosti, pořizovat z ní kopii nebo výpis.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na některý z nadřízených nebo správních orgánů:

- Arcidiecézní Charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 09 Olomouc, tel: 585 229 380

- Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, [ado@ado.cz](mailto:ado@ado.cz)
- Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)
- Veřejný ochránce práv, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

## KONTAKTY NA PEČOVATELSKOU SLUŽBU

<b>vedoucí pečovatelské služby</b>	<b>734 682 700</b>
<b>provozní pracovník (přihlašování/odhlašování služby)</b>	<b>728 324 457, 734 872 623</b>
<b>sociální pracovník (noví zájemci, podmínky služby)</b>	<b>734 783 900, 728 324 494</b>
<b>administrativní pracovník (platby a vyúčtování)</b>	<b>730 189 844</b>
<b>kancelář služby</b>	<b>571 410 087</b>
<b>e-mail</b>	<b><a href="mailto:chps@nhrozenkov.charita.cz">chps@nhrozenkov.charita.cz</a></b>