

## VNITŘNÍ PRAVIDLA - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Vnitřní pravidla obsahují přehled nejdůležitějších vnitřních předpisů, které se týkají poskytování pečovatelské služby.

- Prostředí a podmínky
- Stížnosti a připomínky
- Nouzové a havarijní situace

*"Pečujeme o ty, kteří to potřebují,  
s úsměvem, důrazem na otevřenost,  
odbornost a respekt, v jejich  
domácím prostředí."*



### **Cílem služeb SeniorCentra Skuteč**

je udržet nebo zvyšovat soběstačnost klientů a umožnit jim vést důstojný život v příjemném a klidném prostředí. Důležitá je podpora klientů při udržení kontaktů s jejich blízkými. Naším cílem je poskytovat péči týmem pracovníků, kteří s klienty jednají s respektem, úctou, vždy v jejich zájmu a podporují je v oblastech, v nichž jsou jejich schopnosti sníženy.

### **Hlavními zásadami poskytování služeb jsou:**

*lidskost a respekt* – důraz je kladen na klienta, běžné lidské potřeby, zájmy, vždy je respektována jedinečnost každého klienta,

*partnerství* – klientům je poskytována podpora a pomoc založená na spolupráci rovnocenných stran, každý klient má podíl na rozhodování o důležitých hlediscích poskytovaných služeb,

*individualita* – pomoc a podpora je založená na individuálně určených potřebách klienta, s ohledem na provozní možnosti poskytovatele,

*ochrana* – služba je poskytována v zájmu klienta, vždy je důsledně zajištěno dodržování lidských práv a zachování lidské důstojnosti, důraz je kladen na ochranu soukromí a intimity,

*odbornost* – zaměstnavatel vyžaduje odbornou způsobilost a zajišťuje pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců.

## Prostředí a podmínky

### 1 Základní údaje

Pečovatelská služba je poskytována v domácím prostředí klientů v pracovní dny od 7 do 14.30 hodin. Mimo stanovenou dobu je možné poskytovat službu dle provozních možností a dohody s klientem. Rozvoz obědů je od 10 do 13.30 hodin. Rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně (je uveden ve smlouvě a v individuálním plánu péče). Vychází z potřeb klienta, s ohledem na možnosti Poskytovatele. Služba je podle provozních podmínek časově přizpůsobena potřebám a požadavkům klientů.

Úkony pečovatelské služby *zajištění a dovoz stravy a pomoc při zajištění velkého úklidu* jsou poskytovány pouze klientům, kteří využívají další úkony přímé péče v minimálním rozsahu jedné hodiny měsíčně.

Je-li třeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Souhlas klienta s předáním klíče je uložen v osobním spisu klienta. Po ukončení služby jsou klíče předány klientovi nebo jeho rodině, o předání je proveden písemný zápis.

### 2 Evidence úkonů

Poskytované úkony zaznamenávají pracovníci prostřednictvím miniterminálů, s výjimkou dovozu obědů. Každý klient obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pracovníci k dispozici v domácnosti klienta pro evidenci příchodu a odchodu a provedených úkonů. Klientovi není započítávána doba docházky pracovníka do domácnosti.

### 3 Změny v poskytování pečovatelské služby

Klient pravdivě a včas informuje o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na číslech: sociální pracovnice 728 279 492, 469 363 402, pečovatelka 605 763 800. Změnu termínu sjednané služby je nutno nahlásit 1 pracovní den předem. V nepředvídaných případech je možné úkony péče odhlásit nejpozději do 8 hodin téhož dne. Obědy je možné odhlásit do 9 hodin předchozího pracovního dne. Pokud úkon nebude včas odhlášen, bude klientovi účtován v rozsahu 15 minut sjednaného úkonu. Cena oběda musí být uhrazena v plné výši, vč. dovozu.

### 4 Finanční hotovost na nákupy

Pokud klient požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou částku před započítáním služby. Po provedeném úkonu je provedeno vyúčtování, klientovi je předložen účetní doklad, příp. vrácen zbytek peněz. Pracovníci nesmí disponovat platební kartou klienta.

### 5 Hygienické a úklidové prostředky

Klient je povinen zajistit hygienické, čistící, případně další prostředky a pomůcky, které jsou k provádění úkonů potřeba. Všechny prostředky a pomůcky musí odpovídat hygienickým

a bezpečnostním předpisům. Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoliv opravy spotřebičů. Při úkonech *pomoc při osobní hygieně a úklid domácnosti* jsou používány ochranné pracovní pomůcky.

## 6 Úkony pečovatelské služby

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby zajišťujeme v rozsahu následujících úkonů.

### a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

*Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.* Úkon vykonávaný v rámci dovozu oběda. Otevření jídlonosiče, případně naservírování stravy na talíře, úprava formy stravy, podání tekutin.

*Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.* Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů. Obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz nebo jiných pomůcek.

*Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.* Doprovod klienta po bytě nebo domě, dle potřeby přidržení nebo směřování klienta, otevírání, zavírání dveří.

*Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.* U částečně mobilního klienta pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání. U plně imobilního klienta je tento úkon poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, může být úkon odmítnut.

### b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

*Pomoc při úkonech osobní hygieny.* Doprovod klienta do koupelny, pomoc se svlékáním, dopomoc při koupeli, případně celková koupel, pomoc s oblékáním. Imobilního klienta buď také dopravíme do koupelny, nebo postupujeme obdobným způsobem na lůžku. V případě, že je porušena integrita kůže, je úkon poskytován takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení zdraví klienta. V odůvodněných případech je možné úkon provést v koupelně SeniorCentra Skuteč. V tomto případě je součástí úkonu dezinfekce vany nebo sprchy. Účtován je čas od příchodu ke klientovi po odchod od klienta. Podle potřeby je doplněno o úkon použití vozidla pečovatelské služby.

*Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.* Mytí vlasů, vysoušení vlasů, učešání. Stríhání nehtů na rukou a nohou. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah pedikérky nebo lékařské ošetření.

*Pomoc při použití WC.* Podle mobility klienta doprovod na WC, nebo pomoc při použití WC křesla včetně vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. U inkontinentních klientů výměna inkontinenčních pomůcek.

### c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

*Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.* Realizujeme prostřednictvím kuchyně SeniorCentra Skuteč. Připravujeme stravu odpovídající dietním omezením klientů (zejména racionální, diabetickou nebo šetřící dietu).

*Dovoz nebo donáška jídla.* Obědy se rozvázejí ve třídílných nerezových jídlonosičích uložených v termoobalech, které jsou majetkem Poskytovatele. Zapůjčení jídlonosičů je zdarma, v případě poškození nebo ztráty jídlonosiče je požadována náhrada. Pokud klient přeruší odebírání obědů, je povinen jídlonosič bezodkladně vrátit. Je zakázáno ohřívat jídlo v jídlonosičích na elektrickém i plynovém vařiči, mýt termoobaly v myčce nádobí.

Jídlonosič je klient povinen předávat vždy kompletní a v čistém stavu. Pokud není čistý, jídlonosič umyjeme a klientovi je účtována částka fakultativní služby dle platného ceníku.

Pracovník předává klientovi oběd osobně, na požádání jej může nechat na dohodnutém místě a déle nečekat. Současně s odevzdáním oběda přebírá druhý prázdný jídonosič na další den.

*Pomoc při přípravě jídla a pití.* Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, z vlastních surovin. Pracovník asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

*Příprava a podání jídla a pití.* Pracovník sám chystá jídlo a pití z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně podává stravu.

#### **d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

*Běžný úklid a údržba domácnosti.* Běžný úklid je prováděn v místnostech, které klient prokazatelně užívá. Úkon zahrnuje umytí, utření a úklid nádobí, otření kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, vynesení odpadků. Umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu. Vysávání, zametání, stírání podlahy, utírání prachu. Stlaní lůžka, převlékání ložního prádla, úklid prádla do skříně, zalití květin.

*Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti.* Velký úklid je prováděn v místnostech, které klient prokazatelně užívá. Jedná se o úklid sezónního charakteru. Úkon zahrnuje vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, otření světel, omytí radiátorů a dveří. Úklid ve skříních, vč. otření dekoračních předmětů. Úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních skříních, umytí obkladů. Mytí oken, sundávání a věšení záclon a závěsů. Umytí balkonu, společných prostor.

Všechny úkony mohou být prováděny pouze do takové výšky, do které pracovník dosáhne za použití schůdků max. 80 cm vysokých.

*Donáška vody.* Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg. Klientovy je doneseno jen množství nezbytné pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

*Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva.* Pracovník pomůže klientovi se zatopením v kamnech, dle potřeby připraví a přinese topivo. Dle potřeby provádí také odstranění a vynesení popela. Štípání a řezání dřeva není úkonem pečovatelské služby.

*Běžné nákupy a pochůzky* Běžným nákupem je nákup, jehož položky se vejdu do jedné tašky rozměrů 40x45 cm, přičemž součet všech položek nesmí překročit hmotnost 10 kg. Realizujeme jej v obchodě nejbližším k bydlišti klienta. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. V případě, že jsou během jedné pochůzky vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě, cesta a doba nákupu jsou rozpočítány poměrnou částkou.

*Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.* Nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 10 kg, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti drobného charakteru. Nákup je zajišťován v obchodě nejbližším k bydlišti klienta. Pokud je obchod vzdálen více, než 0,5 km, je doba cesty do daného obchodu účtována jako pochůzka.

*Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy.* Klient prádlo předává v tašce společně se soupisem obsahu a svým jménem. Praní a žehlení prádla realizujeme prostřednictvím prádelny SeniorCentra Skuteč. Čisté, suché prádlo je zváženo. Prádlo je předáváno v rámci poskytování dalšího úkonu péče, případně jako úkon pochůzka. Za drobné opravy považujeme přišíití knoflíků, poutek apod.

### **e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

*Doprovod.* Doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb, do zaměstnání a doprovázení zpět, doprovod klienta na procházku. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší, než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem. Účtován je čas od příchodu ke klientovi po odchod od klienta.

### **f) Fakultativní služby**

*Umytí jídlonosičů.* Pokud není jídlonosič při předání čistý, jídlonosič umyjeme a klientovi je účtována částka fakultativní služby. Pokud se situace opakuje, může být dovoz stravy z hygienických důvodů pozastaven nebo ukončen, nepožádá-li klient o pravidelné mytí jídlonosičů.

*Použití vozidla pečovatelské služby.* Úkon je poskytován v případě, že klient potřebuje být nezbytně dovezen (např. k lékaři) a nelze zajistit jiný způsob dopravy. Účtována je kilometrová sazba za použití vozidla (vzdálenost od Poskytovatele ke klientovi, vzdálenost ujetá s klientem a vzdálenost od klienta zpět k Poskytovateli) a úkon péče doprovod nebo pochůzka.

### **g) Další oblasti potřeb, které nejsme schopni zajistit, ale můžeme poradit s jejich zajištěním v rámci základního sociálního poradenství:**

- zajištění pedikúry, manikúry, kadeřnických služeb,
- úklid nad rámec pečovatelské služby,
- znalost opatření pro zajištění bezpečí (zajištění kompenzačních pomůcek, ...),
- provedení jednoduchého ošetření,
- dodržování léčebného režimu,
- znalost zásad zdravé výživy,
- hospodaření s finančními prostředky,
- řešení dluhů, exekuce,
- uzavírání smluv, nakládání s majetkem,
- využití sociálních dávek a jiných výhod,
- platné osobní doklady,
- uplatňování politických práv,
- ochrana před zneužíváním.

## **7 Individuální plánování sjednané sociální služby**

Cílem individuálního plánování je přizpůsobit sociální službu potřebám, očekáváním a požadavkům klienta v rámci možností Poskytovatele. Jedná se o proces, kdy klient, zaměstnanci a osoby blízké společně plánují průběh poskytované služby, aby byly potřeby klienta naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé sociální situace a kvalitě života.

Individuální plán sjednává s klientem klíčový pracovník. Do procesu plánování mohou být zapojeni také další zaměstnanci Poskytovatele nebo osoby blízké či ustanovený zákonný zástupce klienta.

Klíčový pracovník je určen z řad zaměstnanců Poskytovatele. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.

Klient má možnost nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby. Dokumentaci mu na vyžádání předá k nahlédnutí sociální pracovnice.

## **8 Kamerový systém**

V SeniorCentru je instalován kamerový systém se záznamovým zařízením, který je registrován u Úřadu na ochranu osobních údajů.

Kamery snímají vnitřní prostory, prostory schodišť a výtahů, spojovací krček a okolí budov. Jedná se o prostory, ve kterých nelze očekávat narušení soukromí snímaných osob. U vstupních dveří a na přístupech do areálu jsou instalovány tabulky s informací o provozování kamerového systému se záznamovým zařízením.

Záznamy kamerového systému jsou chráněny heslem. Přístup k nim má ředitel a jím pověřený pracovník, příp. Policie ČR. Nahlížení do záznamů je možné pouze v případě důvodného podezření na porušení práv osob nebo v případech nouzových a havarijních situací. Záznam je uchováván 7 dní, poté je smazán.

## **9 Zpracování osobních údajů**

SeniorCentrum zpracovává osobní údaje souvislosti s poskytováním sociálních a dalších služeb. Osobní údaje klientů jsou zpracovávány za účelem uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby. Údaje jsou zpracovávány v následujícím rozsahu:

- identifikační a další údaje klientů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa, informace o omezení svéprávnosti, osobní cíle, schopnosti a potřeby, fotografie nebo filmové záznamy,

Osobní údaje kontaktních osob jsou zpracovávány za účelem podpory žadatele při jednání se zájemcem o poskytování sociální služby, resp. za účelem podpory klienta v průběhu poskytování služby. Údaje jsou zpracovávány v následujícím rozsahu:

- kontaktní údaje kontaktních osob v rozsahu jméno, příjmení, vztah, telefonní číslo, email,
- identifikační údaje opatrovníka (v případě omezení svéprávnosti klienta) v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa, kontaktní údaje, doklad o rozsahu omezení svéprávnosti a ustanovení opatrovníka.

## **10 Závěrečná ustanovení**

Tato pravidla jsou veřejně přístupná na internetových stránkách [www.scskutec.cz](http://www.scskutec.cz) a v kanceláři sociálního pracovníka. Každý nový klient je obdrží ve formě pro klienty v písemné podobě při podpisu smlouvy.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na průběžné úpravy pravidel zejména v souvislosti s legislativními změnami. Na změny Vnitřních pravidel jsou klienti upozorněni sociálním pracovníkem.

## Stížnosti a připomínky

Klienti, zaměstnanci i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý klient informován prostřednictvím Vnitřních pravidel při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

### Co je považováno za stížnost

Osoba musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh apod. Jako se stížností je postupováno i v případě sdělení závažných informací souvisejících s poskytováním služby.

### Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

Právo podat stížnost (podnět nebo připomínku) mají klienti SeniorCentra Skuteč, jejich rodinní příslušníci či osoby blízké, zákonný zástupce klienta nebo nezávislý zástupce klienta a zaměstnanci SeniorCentra Skuteč.

Podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

### Podávání stížností, podnětů a připomínek

Stížnost (podnět nebo připomínka) může být podána osobně, telefonicky na číslech 469 363 410, 602 161 184, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 539 73 Skuteč, elektronicky na adresu [podatelna@scskutec.cz](mailto:podatelna@scskutec.cz), nebo vhozením do schránek „Stížnosti a připomínky“, které jsou na každém oddělení. Schránky jsou nejméně 1x týdně vybírány.

Stížnost (podnět nebo připomínku) lze podat kterémukoliv zaměstnanci, který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat svému nadřízenému. Ústní stížnost je třeba písemně zaznamenat tak, jak byla míněna, včetně konkrétních výroků osoby, která si stěžuje.

### Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Pro vyřizování stížností je ředitelem stanovena komise, která vypracuje zápis o projednání stížnosti. Členové komise jsou nezávislí, nepodjatí, bez střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.

Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si může zvolit nezávislého zástupce, který jej bude zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.

Členové komise jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi

Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně.

V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitele, který stanoví další postup.

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu a jsou navržena taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat.

Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

Pokud je stížnost směřována proti řediteli, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, kterým je Město Skuteč.

V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.

Připomínky jsou řešeny vedoucími úseků v rozsahu jejich kompetencí. V případě přesahu kompetencí řeší připomínky porada ředitele. Na připomínky není zpracovávána písemná odpověď.

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na původní stížnost. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

### **Mlčenlivost a respektování soukromí**

Všichni zaměstnanci jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci.

### **Kontakty na další instituce**

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na další instituce:

#### **Město Skuteč**

Palackého náměstí 133, 539 73 Skuteč

tel. 469 326 403

email: mesto@skutec.cz

#### **Krajský úřad Pardubického kraje**

Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

tel. 466 026 111

email: posta@pardubickykraj.cz

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha

tel. 221 921 111

#### **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel. 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz



## **Nouzové a havarijní situace**

V souvislosti s poskytováním sociální služby mohou nastat nouzové a havarijní situace, kterými může být ohrožena bezpečnost poskytované sociální služby. Těmto situacím se snažíme předcházet. Pokud k takovým situacím dojde, postupujeme podle níže uvedených postupů. Pokud nastane situace, která není definována, postupuje zaměstnanec podle svého vlastního uvážení (pokud to situace umožňuje, může situaci konzultovat s nadřízeným či jinou odpovědnou osobou). Při řešení těchto situací postupuje pracovník vždy s ohledem na vlastní bezpečnost, bezpečnost klienta, a teprve potom ochranu majetku. Pracovní tým společně vyhodnocuje průběh a řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací.

Je vymezena míra rizika pro bezpečné poskytování sociální služby bez zásadního omezování práv klientů (právo na svobodu pohybu, právo na soukromí, nedotknutelnost obydlí, ...).

Pokud situace vyžaduje asistenci policie, voláme zpravidla nejdříve městskou policii, v případě její nedosažitelnosti potom Policii ČR.

S případnými nouzovými a havarijními situacemi jsou zaměstnanci seznamováni na provozních poradách. Popis těchto situací je součástí Vnitřních pravidel, se kterými je klient seznámen při podpisu Smlouvy. Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena v IS Cygnus nebo v Evidenci nouzových a havarijních situací, která je uložena u ředitele. Zápis vyhotovují zaměstnanci, kterých se situace týká. V zápisu je uvedeno především datum a hodina události, datum a hodina vytvoření zápisu, dotčené osoby, popis situace, poškození majetku klientů nebo zařízení, návrh řešení, případná zranění osob apod.

### **Napadení pracovníka klientem, opilý klient**

Přednostně je dbáno na neohrožení zdraví zaměstnanců. Zaměstnanec neustále vyhodnocuje situaci (klienta a svou). Pokud zaměstnanec situaci zvládá sám, řeší ji domluvou, odvedením pozornosti klienta, odvedením osob z místa konfliktu, vstoupením mezi osoby apod. Pokusí se o mediaci – prostředníka při řešení situace.

Pokud situaci nezvládá, přivolá pomoc dalších zaměstnanců. Zaměstnanec má povinnost se ochránit, pokud je ohroženo jeho zdraví nebo život. V případě, že situaci nezvládá ani za pomoci výše uvedených prostředků, konflikt trvá, je ohroženo zdraví klientů nebo zaměstnanců, je přivolána policie.

### **Klient upadl a zranil se**

Po zjištění situace poskytují pracovníci první pomoc. V případě potřeby je přivolána rychlá záchranná služba.

### **Klient neotevívá v době domluvené s pečovatelkou**

V případě, že klient pečovatelce neotevře v domluveném čase, postupujeme takto:

- pokus o kontakt klienta prostřednictvím telefonu,
- kontaktování rodiny nebo osoby, kterou klient určil jako kontaktní,
- informování sociálního pracovníka Pečovatelské služby,
- příp. volání tísňové linky.

### **Živelné události, poruchy (neprůjezdna cesta, porucha na vozidle apod.)**

Pečovatelka se pokusí se o kontakt s klientem prostřednictvím telefonu, informuje sociálního pracovníka. Domluví se na náhradním termínu, pokud je to možné, ještě též den.

### **Porušení zabezpečení osobních údajů (bezpečnostní incidenty)**

V organizaci jsou nastavena pravidla bezpečného zacházení s osobními údaji a se svěřeným majetkem. Zaměstnanci jsou s nimi seznámeni a jsou povinni je dodržovat.

Každý zaměstnanec (i zpracovatel osobních údajů) je povinen oznámit nadřízenému pracovníkovi jakoukoliv událost, která má (nebo by mohla mít) vliv na bezpečnost osobních údajů. Dokumentaci bezpečnostních incidentů včetně skutečností týkajících se daného porušení a příčin, jejich odstranění a přijetí nápravných, příp. preventivních opatření vede ředitel.

Ředitel je povinen do 72 hodin poté, co se o bezpečnostním incidentu dozvěděl, ohlásit tento incident dozorovému úřadu. Případné nedodržení uvedené lhůty musí být odůvodněno. Není-li možné poskytnout dozorovému úřadu všechny vyžadované informace o bezpečnostním incidentu současně, mohou být poskytnuty postupně. Povinnost ohlašování dozorovému úřadu se netýká případů, kdy je nepravděpodobné, že by incident představoval riziko pro práva a svobody subjektů údajů, tedy neohlašují se drobné bezpečnostní incidenty. I takové incidenty je však nutné dokumentovat.

Bezpečnostní incidenty, u nichž je pravděpodobné vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů, musí být nejenom ohlášeny dozorovému úřadu, ale rovněž oznámeny dotčeným subjektům údajů, a to bez zbytečného odkladu. Vysoké riziko hrozí zejména tehdy, když subjekty údajů mohou dojít, i potenciálně, k nějaké újmě např. z hlediska své psychiky, cti, pověsti či majetku. Oznámení subjektům údajů se nevyžaduje, pokud správce přijal preventivní nebo následná opatření, která zajistí, že se vysoké riziko neprojeví. Pokud by oznámení vyžadovalo nepřiměřené úsilí, subjekty údajů mohou být informovány neadresně pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření.

<b>Důležitá telefonní čísla:</b>	
Městská policie Skuteč	731 557 507
Policie ČR – služebna Skuteč	974 572 731
zdravotní záchranná služba	155
hasiči	150
policie	158
tísňová linka	112
pohotovost plyn	1239
pohotovost ČEZ	840 850 860
pohotovost vodárna VaK Skuteč	606 114 572
výtahy	495 407 231-3, 777 639 001-3
technik M. Krejčí	736 500 294
technik M. Jadrný	605 575 267
ředitel	602 161 184
vedoucí ošetřovatelské péče	605 574 726
vedoucí zdravotní péče	602 163 632
vedoucí sociální péče	725 101 646