

## Vnitřní pravidla Pečovatelské služby SeniorCentra Skuteč

Vnitřní pravidla obsahují přehled nejdůležitějších vnitřních předpisů, které se týkají poskytování Pečovatelské služby SeniorCentra Skuteč.

- Obecná pravidla poskytování Pečovatelské služby
- Základní činnosti Pečovatelské služby
- Práva klientů
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací





## OBECNÁ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

**Posláním Pečovatelské služby** SeniorCentra Skuteč je poskytování terénní sociální služby osobám, které potřebují pomoc druhé osoby se zajištěním svých potřeb, žijí ve svém přirozeném prostředí a nemohou využít jiné veřejně dostupné služby. Naším cílem je doplnit chybějící schopnosti a dovednosti uživatele, doplnit pomoc a podporu rodiny.

### **Komu je služba určena**

Pečovatelská služba je určena občanům města Skuteče (a městských částí – obcí Hněvědice, Lažany, Lešany, Lhota u Skuteče, Nová Ves, Příbylov, Radčice, Skutičko, Štěpánov, Zbožnov, Zhoř, Žďárec u Skuteče) starším 45ti let, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc další osoby k zajištění svých potřeb (péče o vlastní osobu, domácnost, stravování, kontakt se společenským prostředím), žijí ve svém přirozeném prostředí a nemohou využít jiné veřejně dostupné služby.

### **Pečovatelskou službu neposkytujeme:**

- osobám bez ztráty soběstačnosti,
- osobám, které vyžadují nepřetržitý dohled,
- osobám, které nejsou schopny zajistit prostředí pro bezpečné poskytování služby (agresivita, infekční onemocnění, bezpečné pracovní podmínky),
- osobám se specifickými potřebami a požadavky, které nemůže Poskytovatel splnit (dovoz stravy v konkrétní hodinu, speciální dieta, poskytování služby „na zavolání“,...).

### **Služba je poskytována na těchto principech**

- Ve středu zájmu je vždy klient, jeho potřeby a zájmy.
- Snahou všech pracovníků je zachování co nejvyššího stupně samostatnosti a nezávislosti klientů. Základem poskytované služby je podpora přirozených vztahů a spolupráce s rodinami klientů.
- Základem plánování služby jsou individuální představy a přání klientů.
- Důraz klademe na respektování práv a rovný přístup ke všem klientům.
- Zárukou kvality prováděné služby je odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí soustavným vzděláváním.
- Zaměstnanci jednájí v souladu Etickým kodexem pracovníka SeniorCentra Skuteč.

### **Místo a čas poskytování služby**

Pečovatelská služba je poskytována v domácím prostředí klientů v pracovní dny od 7.00 do 14.30. Mimo stanovenou dobu je možné poskytovat službu dle provozních možností a dohody s uživatelem. Rozvoz obědů je od 10.30 do 13.30. Rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně (je uveden ve smlouvě a v individuálním plánu péče klienta). Vychází z potřeb klienta, vždy s ohledem na možnosti Poskytovatele. Služba je podle provozních podmínek časově přizpůsobena potřebám a požadavkům klientů.

## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Úkony Pečovateľské 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.

Pro koordinaci poskytované služby klientovi je stanoven klíčový pracovník, který průběžně vyhodnocuje potřeby klienta a zjišťuje spokojenost s poskytovanými službami. Klíčový pracovník ve spolupráci s klientem definuje osobní cíle klienta a zpracovává individuální plán péče. Klient je povinen spolupracovat při vytváření i hodnocení individuálního plánu péče. 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.

### Evidence úkonů

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka prostřednictvím miniterminálů, s výjimkou dovozu obědů. Každý klient obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici v domácnosti klienta pro evidenci příchodu a odchodu a provedených úkonů. Zaúčtována je každá započatá čtvrt hodina (klientovi není započítávána doba docházky pečovatelky do domácnosti).

### Změny v poskytování Pečovateľské služby

Klient pravdivě a včas informuje o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na číslech: sociální pracovnice 725 101 646, 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.

### Finanční hotovost na nákupy

Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou částku před započítáním služby. Pečovateľka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad, popřípadě vrátí zbytek peněz. Převzetí hotovosti a vrácení peněz si pečovatelka nechává od klienta potvrdit. Je zakázáno, aby pracovníci disponovali platební kartou klienta.

### 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. Pečovateľky nejsou oprávněny provádět jakékoliv opravy spotřebičů. Při úkonech *pomoc při osobní hygieně a úklid domácnosti* jsou používány ochranné pracovní pomůcky.

## Úkony Pečovatelské služby

Základní činnosti při poskytování Pečovatelské služby zajišťujeme v rozsahu následujících úkonů:

### a) Pomoc při zvládnání 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 směrování 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, pečovatelka jej může odmítnout.

### 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 klozetového křesla včetně vnesení, 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. Jsme schopni zajistit buď D3 (racionální, výchozí dietu), nebo D2 (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 odebrání 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.

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

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

*Příprava a podání jídla a pití.* Pečovatelka sama chystá jídlo a pití z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně jej krmí.

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

*Běžný úklid a údržba domácnosti.* Běžný úklid provádíme 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 provádíme 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, vyleštění nábytku. Úklid ve skříních kuchyňské linky a spížínských 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 pečovatelka 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.* Pečovatelka 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 Pečovatelkové 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 započítáváno 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 přišítky 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 Pečovateľské 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 služebního 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
- podpora rodičovských kompetencí

## PRÁVA KLIENTŮ

SeniorCentrum Skuteč, jako poskytovatel sociálních služeb, respektuje základní lidská práva klientů, práva a svobody, vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, a také z obecně platných etických norem a pravidel, upravujících vztahy mezi lidmi. Zde je přehled některých práv klientů:

### **Právo na ochranu osobních údajů**

Pracovníci nejsou oprávněni sdělovat třetím osobám jakékoliv citlivé údaje o klientovi, které jsou obsažené v dokumentaci nebo sdělené klientem. Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby kontaktním osobám, které klient uvedl v žádosti (nevyjádří-li se jinak), příslušnému sociálnímu odboru a Úřadu práce.

### **Právo být respektován**

Klient má právo, aby byla zachována a chráněna jeho osobní důstojnost. Klient má právo na to, aby byl oslovován důstojným způsobem, pouze na klientovo výslovné přání jej oslovujeme jiným důstojným způsobem.

### **Právo na ochranu soukromí**

Při vstupu do domácnosti klienta pracovník klepe a vstoupí, až když je vyzván. Při nepříznivém zdravotním stavu, kdy klient není schopný vyzvat vstupujícího, je toto řešeno v individuálním plánu klienta. Povinnost zaklepat se tím ale neruší.

Je-li třeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, mohou mít pracovníci k dispozici klíče od domu, případně bytu.

### **Právo na podání stížnosti**

Každý klient, rodina či další osoby mají právo na podání stížnosti.

### **Klient a jeho rodina mají právo na respektování denního programu, na respektování svých zvyklostí a stereotypů**

Pečovatelská služba je poskytována především v domácnosti osob, je proto nutné ve zvýšené míře dbát na respektování denního programu a zvyklostí. Je třeba respektovat, jak funguje rodina klienta, jak pečuje, jak má nastavená pravidla. Na druhou stranu je třeba, aby klient a jeho rodina respektovali to, jak jsou nastavena pravidla pro poskytování Pečovatelské služby a provozní možnosti Poskytovatele.

### **Právo na vyjádření svých názorů a jejich respektování**

Při poskytování služby jsou přání klienta respektována. Jednání s klientem je vedeno jako jednání rovnocenných partnerů, při dodržení zásad slušného chování.



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### Co je považováno za stížnost

Klient musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd. Jako se stížností je postupováno i v případě sdělení závažných informací souvisejících s poskytováním služby, zejména pokud je klient ve výrazně znevýhodněném postavení.

### Kdo je oprávněn podávat stížnost

Právo podat stížnost má každý klient SeniorCentra Skuteč. Ve prospěch klienta si může stěžovat rodinný příslušník nebo jiná osoba.

Podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel má také možnost zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat (např. příbuzný, přítel, právnická nebo občanská poradna).

### Jak je možné si stěžovat

Stížnost může být podána osobně, telefonicky na číslech **469 699 900, 602 161 184, 469 350 353, 725 101 646**, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 53973 Skuteč, elektronicky na adresu [tumpach.josef@scskutec.cz](mailto:tumpach.josef@scskutec.cz), nebo vhozením do schránky „Stížnosti a připomínky“, která je ve vestibulu střediska PE SeniorCentra Skuteč.

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci SeniorCentra Skuteč, 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.

Odpovědným za vyřízení stížnosti je ředitel SeniorCentra Skuteč. Je nepřijatelné, aby prověřením stížností byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje. Pokud bude tedy stížnost směřovat např. proti řediteli, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat zřizovatel, kterým je Město Skuteč.

### Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou evidovány v deskách „Stížnosti PS“. Tyto desky jsou uloženy u ředitele SeniorCentra Skuteč.

### Prošetření stížnosti

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu a jsou navržena taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již přešetřen a stěžovateli výsledek již sdělen, a byli na tento fakt již upozorněni, je možno opakovanou stížnost brát za vyřízenou.

### Vyřízení stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn do 30 kalendářních dnů ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele o tom, že lhůta byla překročena, o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla

prověřena jiným způsobem. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu sídla Pečovatelské služby (Smetanova 914, Skuteč).

Každý klient, se kterým se není možno dohodnout běžným způsobem, má právo na tlumočnicka. Tlumočnickem se rozumí osoba (rodinný příslušník, odborně vzdělaný pracovník), která je schopná překonat komunikační bariéru klienta.

### **Připomínky**

Připomínky mohou být podány osobně, telefonicky na číslech **469 350 353, 725 101 646**, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 53973 Skuteč, elektronicky na adresu bodlakova.linda@scskutec.cz, nebo vhozením do schránky „Stížnosti a připomínky“, která je ve vestibulu střediska PE SeniorCentra Skuteč.

Připomínky lze podat kterémukoliv zaměstnanci SeniorCentra Skuteč, který je dále povinen je bez zbytečných průtahů předat svému nadřízenému. Připomínky řeší sociální pracovník Pečovatelské služby. Na připomínky není zpracovávána písemná odpověď.

### **Zásady při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností a připomínek**

Pracovníci se při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností a připomínek řídí následujícími zásadami:

**bezpečí:** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli,

**diskrétnost:** přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, dodržování etických pravidel a mlčenlivosti,

**objektivnost:** snaha o maximální objektivitu a spravedlnost,

**nezávislost:** pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů,

**efektivita:** rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatňování konkrétních nápravných opatření.

### **Kontakty na orgány, na které se můžete obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

Město Skuteč

Palackého náměstí 133, 539 73 Skuteč

tel.: 469 326 403

email: mesto@skutec.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

tel.: 466 026 111

email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém 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

## PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

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.

### **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 Městská policie nebo Policie ČR.

### **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 (neprůjezdná cesta, porucha na vozidle apod.)**

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

## **Důležitá telefonní čísla**

Městská policie Skuteč	731 557 507
Policie ČR - služebna Skuteč	469 350 232
rychlá 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
ředitel	601 161 184
<b>sociální pracovník</b>	<b>725 101 646, 728 279 492</b>