

**Příloha E standardů kvality**

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby – Provozní řád – (stručný výtah)**

**Pečovatelská služba** – (dále jen PS) se poskytuje na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky MPSV č. 505/2006Sb. v platném znění, která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.

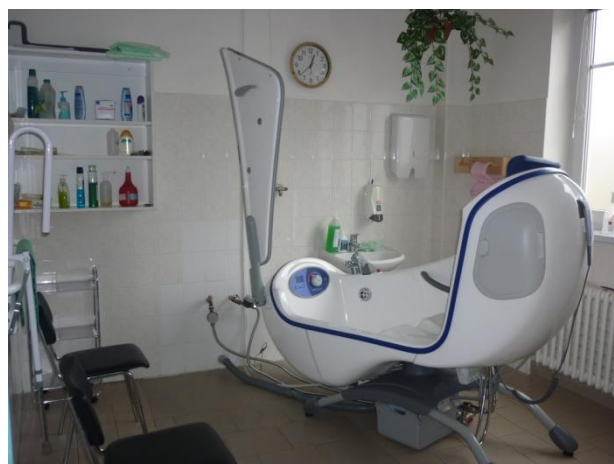
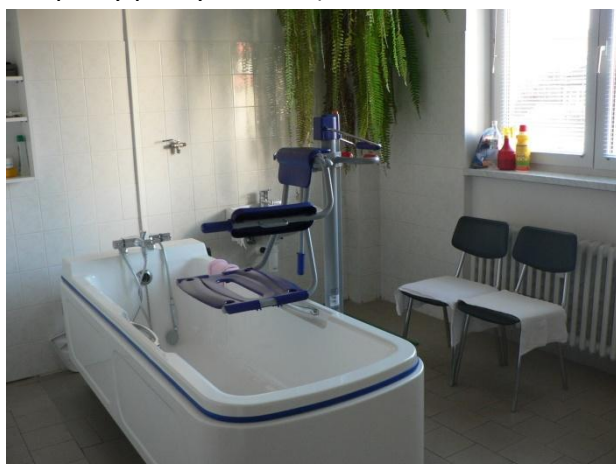
**PS - je poskytována na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem.** Konkrétní rozsah a průběh služby je sjednáván s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb a dle možností poskytovatele.

**Žádost o poskytování PS** - se podává u vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice, která v domácnosti zájemce o službu provede sociální šetření, jehož cílem je posouzení nepříznivé sociální situace zájemce, posouzení individuálních přání a potřeb zájemce, a dojednání rozsahu požadované a potřebné péče, jenž je v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

### **Doba a místo poskytování pečovatelské služby**

**Terénní služba** – (poskytuje se v domácnosti uživatele, v případě poskytování doprovodů – na veřejném prostranství): PONDĚLÍ – NEDĚLE od 7:00 hod. do 19:00 hodin.

**Ambulantní služba** - (uživatel do zařízení dochází nebo je dovážen – prádelna a bezbariérové koupelny poskytovatele): PO – ČT od 7:30 hod. do 16:30 hod. a v PÁ od 7:30 hod. do 15:00 hodin.



Vybavení koupelen poskytovatele

**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) může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace.

### **Individuální plán péče a jeho hodnocení**

Abychom zajistili, že uživatel bude se službou spokojen a abychom mohli respektovat jeho individuální přání a potřeby, sestavujeme s každým uživatelem jeho individuální plán péče. Tento plán obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenány požadavky uživatele na průběh péče.

Individuální plán péče obsahuje především tyto údaje: popis nepříznivé sociální situace uživatele, přání a očekávání od služby, dojednaný cíl spolupráce, dojednaný plán péče = (poskytované úkony a jejich podrobnější specifikaci, četnost, dobu, místo a průběh poskytování pečovatelské služby), důležité skutečnosti (rizika), na které uživatel poskytovatele upozorňuje (zdravotní stav uživatele, bytové podmínky, zvířata v domácnosti uživatele ..... ) a hodnocení dosavadního průběhu služby.

Povinností poskytovatele služby je, mimo jiné, i plánovat průběh poskytování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

Povinností uživatele služby je spolupracovat s poskytovatelem při plánování a hodnocení průběhu služby.

K hodnocení průběhu služby dochází společně s uživatelem po zavedení pečovatelské služby a sestavení prvotního individuálního plánu po 3 měsících a nadále pravidelně každých ½ roku, nebo po každé dohodnuté změně rozsahu a četnosti poskytovaných služeb.

Za plánování průběhu služby a jeho hodnocení odpovídá pečovatelka - klíčový pracovník.

### **Klíčový pracovník**

Každý uživatel služeb má svého tzv. „**Klíčového pracovníka**“, který převážně uživateli zabezpečuje provedení požadovaných úkonů, spolupracuje s uživatelem při vytváření individuálního plánu péče, dále ve spolupráci s uživatelem dbá na dodržování plánu, provádí hodnocení individuálního plánu péče v souvislosti se stanovenými cíli spolupráce. Klíčový pracovník také po dohodě s uživatelem navrhuje případnou změnu plánu péče s ohledem na stanovené cíle spolupráce, potřeby, schopnosti, zdravotní stav uživatele a možnosti poskytovatele. Klíčového pracovníka uživateli přidělí vedoucí pečovatelské služby. Pokud má uživatel zájem o stanovení konkrétního zaměstnance pečovatelské služby, jako klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno. Po zavedení služby vede klíčový pracovník spisovou dokumentaci uživatele. Uživatel může v průběhu služby požádat vedoucí, po vysvětlení důvodů, o změnu klíčového pracovníka, vedoucí PS posoudí opodstatněnost požadované změny a učiní rozhodnutí.

### **Úhrada úkonů, jejich účtování a výběr úhrad**

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v ceníku pečovatelské služby, který je schválen Radou města Poličky – příloha č. 2, standardu kvality č. 1- Poskytované úkony a ceník

pečovatelské služby DPS „Penzion“ Polička. 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.

**Čas - doba nezbytně nutná k zajištění úkonu** – (např.: čas strávený na cestě za účelem zajištění služby; v bezbariérové koupelně poskytovatele se jedná o přípravu koupelny, napouštění vany vodou, umývání koupelny, dezinfekce používaného vybavení koupelny, apod.) – úhrada je účtována z částky za zajišťovaný úkon. Pokud pečovatelka zajišťuje u uživatele více úkonů při jedné návštěvě, rozpočítá se úhrada za čas nezbytně nutný k zajištění těchto úkonů rovnoměrně mezi poskytované úkony.

Pečovatelka zaznamenává veškeré provedené úkony do výkazu o poskytnuté službě. Koncem kalendářního měsíce výkaz předloží uživateli k odsouhlasení rozsahu provedených úkonů v daném období, a k podpisu.

**Výběr úhrad, výše úhrad a způsob jejich placení** - uživatel uhradí úkony pečovatelské služby čerpané v předchozím měsíci hotově, na základě písemného vyúčtování předloženého poskytovatelem. Doklad s vyúčtováním poskytnutých služeb vystavuje vedoucí PS. **Úhradu** platí uživatel jednorázově po ukončení účtovaného měsíce, v termínu od 6. dne do 20. dne následujícího měsíce. Výběr úhrad (placených hotově) je vždy od 6. dne v měsíci, a to od 8:00 do 15:00 hodin. Případně-li tento den na víkend nebo svátek, provádí se výběr následující pracovní den po 6. dnu v měsíci. Další dny se vybírají úhrady pouze od 8:00 hod. do 9:00 hodin. Výběr úhrad provádí vedoucí PS nebo pověřený pracovník. Úhradu je též možné provést na základě zaslané faktury bezhotovostně – převodem na účet poskytovatele po předchozí domluvě. Výši úhrad dále řeší odstavec číslo V. smlouvy o poskytování pečovatelských služeb. Vybranou hotovost od uživatele, pověřená pečovatelka ihned odevzdá účetní DPS.

**Vykazování poskytnuté péče** – pečovatelka provedené úkony zaznamenává do Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě, který na konci měsíce předává uživateli k podpisu a tím i odsouhlasení poskytnutých úkonů. Pečovatelka se s uživatelem může též dohodnout, že výkaz bude uživatel podepisovat vždy po provedení úkonu. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování a jeho podpisem uživatel stvrzuje, že byl úkon proveden a že byl proveden v dostatečné kvalitě. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, nejméně však na každých započatých 5 min. Minimálně účtovaná hmotnost prádla je 1 kg a následně pak každých započatých 0,5 kg suchého, čistého prádla. V případě požadavku uživatele na zajištění úkonu, jehož poskytování trvá pečovatelce déle než 90 min. (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti „Zajištění chodu domácnosti“), je možné, že za účelem zajištění úkonu bude úkon provádět více pečovatelek současně.

Zajišťuje-li jeden úkon více pečovatelek současně, je spotřebovaný čas k zajištění úkonu, při vyúčtování, násoben počtem pečovatelek zajišťujících úkon, toto neplatí v případě poskytování služeb uživatelům s psychickým onemocněním, kteří mají sklony k agresivitě, a službu poskytuje více pracovníků současně z důvodu bezpečnosti. Další, upřesňující pravidla pro účtování úkonů jsou popsána v odstavci „Poskytované úkony“.

Konkrétní popis a rozbor úkonů, včetně pracovních postupů a dalších specifik je možné, na požádání, předložit k seznámení. Jedná se o dokument - Rozbor úkonů a pracovní postupy pečovatelské služby DPS „Penzion“ Polička, stanovený v souladu se standardem kvality č. 1.

## Poskytované úkony

### Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** - ohřátí stravy, příprava jídla na talíř, nakrájení na sousta, namletí stravy, příprava a nalití nápoje, pomoc s přímou konzumací – podáním jídla a pití příborem, lžící, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, dochucení podle požadavků uživatele.

**Pomoc při svlékání a oblékání včetně speciálních pomůcek** - pomoc s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvení, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oděvu a obuvi, přidržení oděvu při oblékání, zapínání, rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zapínání a zavazování obuvi, zouvání, nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, naslouchadla, úklid oblečení a obuvi do skříně, případně do prádelního koše. Před oblékáním je možné provedení jednoduché aplikace mastí a kapek – vždy se dodržuje předepsané dávkování, určené lékařem, a manipulace s prostředky se provádí dle návodu uvedeného výrobcem.

**Pomoc při prostorové orientaci** – pomoc při pohybu uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny provádí uživatele), komunikace s uživatelem napomáhající prostorové orientaci, vizuální kontrola psychického a tělesného stavu uživatele.

**Pomoc při prostorové orientaci, pomoc při dodržování denního režimu** – pomoc při dodržování denního režimu, připomenutí pravidelné aplikace léčiv, které uživatel má předepsané ošetřujícím lékařem, připomenutí dodržování pitného režimu. Připomenutí – pečovatelka se podívá, jestli si uživatel vzal předpřipravené léky z dávkovače nebo zda dostatečně pije, případně uživateli připomene užití léků nebo dodržování pitného režimu – napítí se. Léky do dávkovače pečovatelka nepřipravuje.

**Pomoc při přesunu na lůžko, vozík** - kontrola funkčnosti a zabrzdění vozíku, podpora a pomoc v průběhu přesunu, pomoc při zvedání, přidržení při přesedání na lůžko či vozík, pomoc s ulehnutím a přikrytím uživatele, přistavení a uklizení vozíku. U těžce imobilních uživatelů úkon provádí dvě pečovatelky, případně vypomáhá člen rodiny. Pro poskytnutí úkonu musí být vytvořeny vhodné podmínky – ( zvedací zařízení, elektrická polohovací postel, hrazdíčka na posteli), nejsou-li zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci s těžce imobilním uživatelem, pracovníce může odmítnout úkon provést. Postel uživatele musí být přístupná ze tří stran a musí být minimálně 50 cm vysoká.

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

**Pomoc při osobní hygieně** – umytí a osušení obličeje a rukou, zubní hygiena, péče o zubní protézu, učesání vlasů, výměna inkontinentních pomůcek.

**Koupele/sprchování** - pomoc se svlékáním, použití zvedacího zařízení, napuštění vany, puštění vody, pomoc při vstupu/výstupu do/z vany nebo sprchy, celková koupel včetně mytí vlasů, omytí těla, omytí intimních partií provádí uživatel sám, pokud toho není schopen, pomáhá pečovatelka, dohled nad uživatelem při provádění osobní hygieny, vypuštění vany, osušení těla, namazání pleťovými přípravky, pomoc s oblékáním, pro těžce imobilní uživatele zajištění koupele na lůžku.

Stydí-li se uživatel vysvléknout před pracovníkem, pracovník nabídne uživateli, že si může na sobě ponechat spodní prádlo, potřebuje-li se uživatel převléknout do prádla koupacího, pracovník se otočí, intimní partie si uživatel myje a osušuje sám, uživateli může s koupáním

pomáhat jeho rodinný příslušník, který uživatele dobře zná, s touto možností je i uživatel seznámen při podpisu smlouvy, v pravidlech pro poskytování PS.

**Koupel v koupelně poskytovatele** – zahrnuje pro účtování úkonu i čas nutný pro úklid a dezinfekci koupelny. Uživatel si na koupání nosí vlastní hygienické potřeby – (mýdlo, šampón, žínku, ručník) a čisté osobní prádlo, do kterého se po koupeli obleče. Minimálně účtovaná doba pomoci s osobní hygienou v koupelně poskytovatele je 20 minut.

**Koupel v domácnosti uživatele** – lze provádět pouze tam, kde lze zajistit bezpečné prostředí pro provedení úkonu a to pro uživatele i pro pracovníky.

Pomoc při osobní hygieně poskytována uživatelům imobilním, se zajišťuje více pracovníky současně, ale účtovaná doba se nenásobí počtem pracovníků zajišťujících tento úkon.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** - úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče – umytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; čištění, stříhání a zapilování nehtů na ruku se provádí v domácnosti uživatele; stříhání a zapilování nehtů na nohu a očištění tvrdé kůže na chodidlech se provádí pouze v koupelně poskytovatele. Pomůcky k zajištění úkonu v domácnosti, musí mít uživatel své. Péče o nehty a chodidla, provádění v koupelně poskytovatele, se provádí nůžkami a pomůckami poskytovatele. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. Pracovnice dle svého uvážení, na základě zdravotního stavu uživatele, rozhodne o rozsahu a způsobu provedení úkonu péče o nehty a chodidla. U uživatelů s onemocněním cukrovkou a u uživatelů, kteří užívají léky na ředění krve, provádíme pouze stříhání nehtů. Ošetření kuřích ok a zarostlých nehtů neprovádíme, toto patří do péče lékaře. Poskytuje-li se úkon v koupelně poskytovatele, je provedení péče o nehty a chodidla minimálně účtováno v trvání 90 minut.

**Pomoc při použití WC-** pomoc při svlečení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, podržení uživatele při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření a omytí po toaletě, pomoc při vstávání z WC, vložení pleny nebo plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot vyhození použitých plen.

### **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

**Zajištění stravy – STRAVNÉ** – obědy (polévka, hlavní jídlo, případně salát, kompot, pečivo, ovoce apod.) jsou uvařeny v kuchyni DPS. Dietní obědy jsou vařeny v kuchyni Poličské nemocnice, zajišťujeme dovoz diet č. 4 – šetřící – s omezením tuku a č. 9 – diabetická strava. Spotřeba jídla je v den výdeje do 14.00 hodin. Veškeré připomínky ke kvalitě obědů přijímají a zpracovávají vedoucí kuchyně DPS nebo kuchyně Poličské nemocnice.

**Dovoz obědu** - pečovatelky rozvázejí stravu od 11:00 hod. do 13:30 hod. v třídílných, nerezových jídlonosičích, uložených v termo obalech, které zajišťují hygienu a teplotu stravy. Každý uživatel dostane, na základě sepsané smlouvy, zapůjčené dva jídlonosiče a dva termo obaly, tyto jsou označeny jeho jménem a uživatel je povinen odevzdávat pečovatelce zpět nádoby prázdné a čisté. Pečovatelka předává uživateli oběd osobně, nesmí oběd ponechat položený např. u vchodových dveří. Na vyslovené přání uživatele, v době jeho nepřítomnosti doma (v době dovážky) a po dohodě s pečovatelkou, je možné na dobu nezbytně nutnou dohodnout jinou možnost předávání dovezených obědů, např.: ponechání u sousedů, vložení jídlonosiče do připravené skříňky apod.

Pečovatelky rozvázející stravu sepisují s každým novým uživatelem smlouvu o zapůjčení nerezového jídlonosiče a termo obalu. Při prvním dovozu obědů je předán seznam alergenů,

jejichž číslování je označeno na jídelním lístku. **Výběr obědů ze dvou jídel** - v úterý předá pečovatelka jídelní lístky na následující týden, zde si uživatel označí požadovanou variantu (1 nebo 2) obědů na konkrétní dny v týdnu. Nepožaduje-li uživatel na některý den oběd, na jídelním lístku tento den přeškrtně, aby bylo zřejmé, že si oběd nezapomněl označit. Následující den – ve středu, pečovatelka vyplněné jídelní lístky od uživatelů vybere. **Odhlásování a přihlašování obědů** - uživatel může odhlásit a přihlásit obědy vždy jeden pracovní den předem nejpozději do 13:30 hod. u vedoucí PS, na recepci v DPS nebo přímo u pečovatelky, která mu oběd donáší. Uživatel, který je neplánovaně umístěn mimo domov (hospitalizován v nemocnici) a má na tento den oběd přihlášen, musí oběd i dovoz za tento den zaplatit, i když oběd osobně nepřevzme. Na následující den, pokud nenastane změna, je automaticky odhlášen do doby, než se sám opět přihlásí. Neodebraný oběd se pečovatelka snaží předat kontaktní osobě, kterou uvedl uživatel při sjednávání pečovatelské služby.

Pokud uživatel neodebírá obědy z jakýchkoli důvodů déle jak 5 pracovních dnů a zůstal u něho zapůjčený jídlonosič a termo obal, je pečovatelka povinna neprodleně po uživateli požadovat navrácení jídlonosiče – více „Smlouvu o zapůjčení nerezového jídlonosiče a termo obalu“. **Výběr úhrad za obědy a dovoz oběda do domácnosti** – provádí pečovatelka vždy šestý a sedmý pracovní den po ukončení kalendářního měsíce zpětně, v době rozvozu a předávání obědu, uživateli předává doklad s vyúčtováním. Po přijetí hotovosti ve výši uvedené na dokladu, pečovatelka doklad podepíše a doplní datum, kdy hotovost převzala. Uživatel zase svým podpisem na společný výkaz, který mu pečovatelka předloží, odsouhlasí správnost účtované částky.

**Donáška obědů** – donášku obědů poskytujeme pouze v budově DPS „Penzion“ Polička, probíhá v časovém rozmezí 11:30 hod – 12:30 hod. Každý uživatel má své popsané jídlonosiče, které umyté a čisté odevzdá pečovatelce v době předávání obědu. Objednávání a výběr jídel probíhá stejně, jako při dovozu obědu.

**Každý dovoz nebo donáška obědu** jsou účtovány samostatně, i když je tento úkon zajišťován uživateli žijícím ve společné domácnosti anebo si uživatel bere více obědů v jeden den.

**Pomoc při přípravě jídla a pití** - uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá, a dohlíží na bezpečné provedení úkonu.

**Příprava a podání jídla a pití** - pečovatelka sama chystá a vaří jídlo a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti, servíruje jídlo a nápoje uživateli, případně uživateli jídlo podává.

### **Zajištění chodu domácnosti**

**Úklid běžný** – vysávání, utírání prachu, stírání podlahy, zametání, vyklepání předložek, mytí nádobí, utření a úklid nádobí, setření pracovní desky a dvířek kuchyňské linky, urovnání věcí, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, mytí sociálního zařízení – WC, vynesení, umytí a desinfekci nádoby při použití toaletního křesla, mytí umyvadel, vany, sprchového koutu, mytí obkladů v těsné blízkosti umyvadel, sporáku a vodovodních baterií, příprava prádla do prádelny, úklid prádla do skříně, vynesení odpadků, desinfekce odpadkového koše, výměna sáčků v koši, úklid okolo kamen, rozestlání nebo ustlání lůžka, převlečení ložního prádla, zalévání květin a další veškeré práce spojené s udržováním domácnosti.



**Údržba domácích spotřebičů** – mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazování a mytí ledničky, mrazáku, čištění vysavače, výměna sáčků ve vysavači, mytí kuchyňského robotu apod. Pečovatelky nejsou oprávněny opravovat spotřebiče.

**Úklid velký** – úklid po malování, úklid sezonního charakteru - mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří v bytě, mytí radiátorů, čištění kobereců, ometení pavučin, mytí osvětlovacích těles, rozsáhlejší stírání prachu na skříních, úklid ve skříních, úklid ve skříňkách kuchyňské linky, omytí obkladů v kuchyni, v koupelně a na WC, mytí obkladů za sporákem, úklid společných prostor domu – chodby, balkon přiléhající k bytu, úklid před domem, v zimních měsících shrnování sněhu, atd. V odůvodněných případech (mytí oken ve výškách a při velkém počtu mytých oken) zajistí mytí oken 2 pečovatelky (vykazovaná doba trvání úkonu je v tom případě násobená dvěma). Mytí oken otvíraných do volného - venkovního prostoru neposkytujeme a nemyjeme z venku rámy oken.

**Úklidy se provádí** vlastním vysavačem uživatele a uživatel je povinen zabezpečit jeho bezpečný provoz. Úklid se provádí vždy vlastními úklidovými prostředky uživatele.

Uživatel je povinen, k řádnému provádění pečovatelských úkonů, opatřit odpovídající technické vybavení, např.: vysavač, smeták a rýžák na holi, mop, hadr, dostatečné množství úklidových, čistících a desinfekčních prostředků apod. a zajistit pro výkon služby bezpečné a důstojné prostředí a podmínky.

**Donáška vody** – nanošení vody do zásoby z vodovodního zdroje vzdáleného maximálně 200 metrů, používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 litrů. Donášeno je nezbytné množství vody pro pokrytí vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

**Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva** – rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu uživatele, (nikoli skládání uhlí a štípání dřeva), vynesení popela, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pečovatelka řádně seznámena s jejich obsluhou. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké – do nosnosti 10 kg.

**Údržba topných zařízení** – základní čištění kamen včetně vynášky popela, nikoli čištění komínů apod.

**Nákupy** – nákup denní, nákup, jehož položky nepřesáhnou 10 kg. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný soupis věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb). Soupis nakupovaných věcí a finanční hotovost na nákup může uživatel předat i v rámci předchozí návštěvy pečovatelky. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Úkon nákupu znamená - přijetí objednávky, převzetí zálohy, příprava celkového soupisu, provedení nákupu, vyúčtování, předání nákupu a předání případného zůstatku peněz. Pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost uživatele, nesmí provádět platbu kartou.

**Pochůzky** - vyzvednutí léků v lékárně, receptů na léky u lékaře nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování záležitostí uživatele na úřadech, platby v peněžních ústavech, donáška prádla z nebo do prádelny poskytovatele, úkony spojené se zajištěním stravy (dietního obědu) z kuchyně Poličské nemocnice - (dobíjení čipů), vynášení odpadků, apod. Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu bez osobní přítomnosti uživatele.

**Velký nákup, ošacení, vybavení domácnosti** - nákup nad rozsah běžného denního nákupu - týdenní nákup, nákup balení mléka, nákup základního i drobného ošacení po zjištění velikosti, vkusu, barvy, nákup základního vybavení domácnosti, nákup přesahující 10 kg. Pro velký nákup platí stejná pravidla, pro jeho zajištění, jako pro běžný nákup.

**Praní a žehlení osobního a ložního prádla v prádelně poskytovatele** – v ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, žehlení nebo mandlování případně drobné opravy (přišití knoflíku, poutka na kabát, zašití malé díry, do tohoto úkonu nespadá zašívání ponožek, výměna zdrhovadla a jiné náročnější opravy). Prádlo jednotlivých uživatelů se pere samostatně. Za prádlo silně znečištěné se považuje takové prádlo, které vyžaduje opakované praní, s čímž souvisí i zvýšené náklady na praní a toto prádlo, se po dohodě s uživatelem, vypere dvakrát a počítá se i dvojnásobek skutečné účtované hmotnosti prádla. Prádlo musí být při předání a převzetí řádně zabaleno v přepravním obalu, který je vlastnictvím uživatele a to z důvodu, aby nedošlo během donášky k poškození nebo rozsypání prádla a případně i záměně s prádlem jiného uživatele. Minimálně účtovaná hmotnost prádla je 1 kg a následně pak každých započatých 0,5 kg suchého, čistého prádla. Lhůta od převzetí do předání čistého prádla uživateli je nejvíce 5 pracovních dnů. Minimální hmotnost praní jednoho druhu prádla je 1 kg. **Praní a žehlení osobního a ložního prádla v domácnosti uživatele** - za použití zařízení, přístrojů a pracích prostředků uživatele. Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání prádla. Pokud uživatel požaduje praní prádla v jeho domácnosti je úkon rozúčtován na jednotlivé kroky, které jsou účtovány jako úkon „běžný úklid“ v časové sazbě. Pokud poskytovatel prádlo dováží do prádelny, platí se za odvoz a dovoz každé dávky jednotlivě a účtovaná úhrada je za skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu pochůzky.

### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

**Doprovod** - k lékaři, na poštu, na úřad, do koupelny poskytovatele na koupání, na denní kulturní, zájmové, vzdělávací nebo pracovní aktivity, na nákupy, do provozoven veřejných služeb, podobně. U částečně imobilních uživatelů lze, k zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (při poskytování doprovodu pečovatelky), využít dopravu vozidlem poskytovatele, které je k přepravě těchto osob patřičně uzpůsobeno. Požaduje-li uživatel pouze dovoz autem, bez doprovodu pečovatelky, je odkázán na TAXI službu. Doprovod uživatele s využitím motorového vozidla uživatele, neposkytujeme.

Je-li doprovod zajišťován za použití vozidla poskytovatele, je minimálně účtovaný čas na zajištění úkonu 30 minut. Doprovod s využitím auta uživatele neposkytujeme. Doprovod zajišťujeme ve městě Poličce a v odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti poskytovatele, může být uživateli poskytnut doprovod mimo Poličku. Úkon, jehož předpokládaná doba zajištění je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut.

### Fakultativní úkony

**Zapůjčení kompenzační pomůcky** - invalidní vozík, chodítka, toaletní křeslo, nástavce na WC, elektricky polohovatelné lůžko včetně antidekubitní matrace, a případně další pomůcky dle nabídky poskytovatele.

**Základní poradenství** – (v součinnosti se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Poskytuje se v pracovní dny od 7:00 hod do 15:00 hod. Jedná se o bezplatné poskytnutí



základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení a pomoc a podpora při vyplňování žádostí a úředních formulářů souvisejících s řešením nebo předcházením nepříznivé sociální situace. Ostatní činnosti se provádí na výslovné přání uživatele nebo osoby a to pouze v případě, že toto nemůže zajistit rodinný příslušník nebo osoba blízká – jedná se pomoc a podpora při kontaktování ostatních, doporučených organizací, poskytovatelů a úřadů a o vyplňování různých žádostí - např.: žádost o příspěvek na péči či žádost o příspěvek na bydlení....

### **Změny v požadavcích na poskytování služeb**

Požaduje-li uživatel provádění úkonů mimo dohodnutou dobu, stanovenou v individuálním plánu péče, je povinen nahlásit požadavek na provedení úkonu, vedoucí pečovatelské služby nebo pečovatelce, minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod) je nutné nahlásit požadavek minimálně dva pracovní dny předem. Uživatel informuje vedoucí pečovatelské služby nebo pečovatelku o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb buď osobně, nebo telefonicky na číslech uvedených na konci těchto pravidel.

### **Vstup do domácnosti uživatele a pohyb v ní**

Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu uživatele v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepaní nebo zazvonění a výzvě uživatele ke vstupu. Vždy se snaží dopředu určit a oznámit dobu návštěvy. Do domácnosti uživatele nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu uživatele.

### **Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům**

Špatně pohyblivý uživatel má možnost svěřit klíče od svého bytu či domu pracovníkům pečovatelské služby za účelem usnadnění vstupu při zajištění péče. Klíče jsou zapůjčeny pracovníkům na základě podpisu „Prohlášení o zapůjčení klíče“, které pečovatelka s uživatelem podepíše při předání klíčů. Klíč bude mít po tuto dobu provádění úkonů u sebe pečovatelka, která návštěvy provádí. Pečovatelka je povinna s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě. V době, kdy klíč není používán, je uložen v trezoru. V případě ukončení pečovatelské služby, bude klíč ihned vrácen (uživateli nebo kontaktní osobě) a bude vyplněna druhá část formuláře.

### **Poskytování služeb rodinám s dětmi**

Pomoc poskytovaná rodinám s dětmi spočívá především v činnostech uvedených ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění, a tyto činnosti jsou zaměřeny převážně na pomoc v péči o domácnost rodiny s trojčaty. Pečovatelská služba je pomoc, určená především rodičům, aby se mohli postarat o děti, a nezajišťuje péči o děti (vyjma úkonu doprovod dětí do školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět).

### **Osvobození od úhrad**

**Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytuje bez úhrady:**

**a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,**

- b) účastníkům odboje<sup>30)</sup>,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č.119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č.47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v §2 zákona č.119/1990 Sb., ve znění zákona č.47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle §22 písm.c) zákona č.82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle §17 odst.1 zákona č.[87/1991 Sb.](#), o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle §18 odst.1 zákona č.[87/1991 Sb.](#), ve znění zákona č.267/1992 Sb. a zákona č.78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.  
**Nárok výše popsany je třeba prokázat potvrzením.**

### **Další pravidla pro poskytování PS**

**Vedoucí pečovatelské služby** provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U uživatelů provádí šetření, navrhuje další možnosti využívání pečovatelských služeb v závislosti na nepříznivou sociální situaci uživatele nebi jejího předcházení, a kontroluje odvedenou práci pečovatelek.

**Pracovníci** služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání.

Pracovníci v žádném případě nesmí od uživatele ani od jeho příbuzných, požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění. Toto se týká zejména finanční hotovosti, darů v hodnotě nad 100,- Kč, odkazů, podstoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání apod.

Uzná-li pracovník za vhodné, používá při provádění péče osobní ochranné pomůcky – např. jednorázové rukavice, ochrannou roušku apod.

### **Odmítnutí nasmlouvané služby**

Pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě uživatele, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod. z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Pokud uživatel v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je uživatel povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto uživatel nezajistí, **má pracovník právo odmítnout provedení péče.**

**Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči** v případě, že se uživatel k pracovníkovi chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník bude cítit jednáním uživatele ohrožen.

### **Neprovedení nasmlouvané služby**

V případě, že nasmlouvaná služba nebude moci být provedena z důvodu, že uživatel nebude v dojednaném čase doma nebo se nedostaví do střediska služeb (koupelna poskytovatele), a předem provedení služby nezruší, bude uživateli naúčtován čas nezbytně nutný k zajištění úkonu a uživatel je povinen tyto náklady spojené s neprovedenou službou uhradit.

### **Kontaktní osoby**

Uživatel uvede v „Záznamu jednání se zájemcem o službu“, kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadálé události, apod. Dále je kontaktní osoba kontaktována a informována v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotvírá, v tomto případě je s ní dohodnut další postup. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.) řeší se situace, ohledně vyrovnání pohledávek, též s uvedenou kontaktní osobou.

Uvedením kontaktní osoby dává zájemce/uživatel zároveň i souhlas s tím, že tato osoba bude o skutečnostech popsanych výše informována a v případě zapůjčení klíče od domu či bytu uživatele, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nebude moci klíč převzít osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.).

### **Vedení dokumentace uživatelů**

Veškerá dokumentace uživatelů pečovatelské služby je vedena a ukládána v souladu se zpracovanými pravidly pro vedení dokumentace a uživatel má právo nahlédnout do své osobní dokumentace v pracovní dny, od 7:00 do 15:30 hodin. Dokumentaci uživatele vede a zpracovává klíčový pracovník a vedoucí pečovatelské služby - sociální pracovnice.

### **Zpracování osobních údajů**

Zájemce o službu/uživatel = subjekt údajů. Poskytovatel = správce a zpracovatel. § 5 odst. 2, písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů říká: "Správce může zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů. Bez tohoto souhlasu je může zpracovávat: b) jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů". **Poskytovatel, dle tohoto zákona, tedy od zájemce/uživatele nevyžaduje udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů.**

**Účelem zpracovávání osobních údajů je** uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran.

**Zpracováváním osobních údajů se rozumí** zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů pečovatelskou službou DPS „Penzion“, za podmínek:

Pečovatelská služba bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v „Záznamu jednání se zájemcem o

službu“ a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytování pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic poskytovatele.

Pečovatelská služba jako správce a zpracovatel je ze zákona povinna přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Subjekt údajů má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může a) požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení, b) požadovat, aby správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje: vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovníce, ředitel DPS „Penzion“ Polička, pracovníci v sociálních službách a účetní DPS „Penzion“ Polička. Žádný z pracovníků není oprávněn předávat osobní údaje třetí osobě.

### **Ochrana osobních údajů**

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktní osobě, kterou uživatel uvedl a souhlasil s její informovaností
- příslušnému odboru sociálních věcí a zdravotnictví
- poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb, kteří se podílí na péči o uživatele
- ošetřujícímu lékaři
- orgánům činným v trestním řízení je poskytovatel oprávněn sdělit i ostatní údaje, např. telefonní číslo uživatele, nebo jeho kontaktní osoby
- úřadu práce - pro účely doložení využívání příspěvku na péči – poskytovatel sdělí pouze rozsah poskytovaných úkonů.

V případě, že osobní údaje vyžaduje některý z výše uvedených subjektů, je od uživatele vyžádán písemný souhlas.

### **Nouzové a havarijní situace související s průběhem služby**

Poskytovatel má vypracované pracovní postupy zaměstnanců pečovatelské služby při řešení případných, nouzových a havarijních situací, které by mohly nastat při výkonu pečovatelské služby.

Zájemce - uživatel je seznamován s těmi pracovními postupy při sjednávání pečovatelské služby a jejich písemné zpracování mu je ponecháno pro případné připomenutí. Povinností klíčového pracovníka je 1x ročně uživateli tato pravidla připomenout a případně s ním jednotlivé situace znovu projít a stanovená pravidla uživateli tímto objasnit. O tomto jednání provádí pracovník záznam do PC, do karty uživatele.

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel pečovatelské služby nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv (v pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.) podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Poskytovatel má vypracované pravidla - pracovní postupy pro podávání a vyřizování stížností.

Zájemce - uživatel je seznamován s těmi pracovními postupy při sjednávání pečovatelské služby a jejich písemné zpracování mu je ponecháno pro případné připomenutí. Povinností klíčového pracovníka je 1x ročně uživateli tato pravidla připomenout a objasnit. O tomto jednání provádí pracovník záznam do PC, do karty uživatele.

## Uživatel pečovatelské služby je povinen

- Poskytnout pečovatelské službě informace (z důvodu kvalitního zabezpečení služeb), které k poskytování služeb potřebuje: jméno a příjmení, datum a narození, adresa bydliště, číslo telefonu. Na písemné požádání uživatele o **vedení anonymní dokumentace** je uživatelovo jméno a příjmení zaměněno za pětimístný číselný kód, který si uživatel sám určí.
- Upozornit na případná rizika při plnění cíle spolupráce a vyjasnit případné zvláštní požadavky na poskytování pečovatelské služby.
- Informovat poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Poskytnout informaci o míře soběstačnosti uživatele při zvládnutí péče o vlastní osobu a o domácnost a poskytnout jméno a příjmení ošetřujícího lékaře.
- Poskytnout informaci o rizicích spojených se zdravotním stavem, aby pracovníci dopředu věděli na co si dát pozor při poskytování služby (diabetes, pohyblivost uživatele – závislost na používání kompenzačních pomůcek, kardiovaskulární onemocnění, inkontinence, poruchy paměti, sluchu a zraku ...). Informaci o bytových podmínkách a sociálních poměrech (havarijní stavy v bytě, spolupráce dalších pečujících, neshody v rodině, pes či jiné zvíře v domácnosti apod.) - pouze v rozsahu vyjádření uživatele, tak jak uživatel pokládá za nutné poskytovatele s touto skutečností seznámit.
- Poskytnout jméno a číslo telefonu kontaktní osoby, které má být sdělena zpráva o případném zhoršení zdravotního stavu uživatele, popřípadě jiné nepředvídatelné události.
- Umožnit vedoucí pečovatelské služby nebo řediteli DPS kontrolu prováděné služby a poskytnout pečovatelské službě informace vedoucí k provedení zpětného hodnocení kvality a způsobu poskytování služby.
- Nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost. Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelskou službu upozornit a pečovatelská služba vstoupí v jednání s ošetřujícím lékařem uživatele, ohledně závažnosti onemocnění a zajištění bezpečnosti pracovníků.
- Nahlásit změnu ošetřujícího lékaře, zdravotního stavu, bydliště, čísla telefonu apod. Veškeré změny se hlásí vedoucí pečovatelské služby na tel. číslo: **461 753 122** nebo klíčovému pracovníkovi.
- Spolupracovat při individuálním plánování péče a jeho hodnocení.

- Zajistit pro výkon služby důstojné a bezpečné prostředí a podmínky, nekouřit v přítomnosti pečovatelky.
- Uživatel je povinen, v případě potřeby, si k ulehčení provádění pečovatelských úkonů opatřit kompenzační pomůcky, na které bude mít nárok např.: francouzské hole, berle, chodítko, polohovací lůžko, brýle, sluchadlo, čtecí lupu a jiné.
- **Dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby.**
- Uživatel by měl pečovatelskou službu seznámit s informacemi důležitými pro případné řešení havarijních situací - uvést, kde se v domácnosti uživatele nacházejí: hlavní uzávěr plynu, hlavní uzávěr vody, hlavní vypínač elektrické energie.
- **Uživatel si podpisem smlouvy sjednává koupi služeb a ne osoby – pečovatelky**, to znamená, že z provozních důvodů se stane, že se v péči o něho budou pečovatelky střídat.
- **Pečovatelská služba se poskytuje uživateli** a ne jeho rodinným příslušníkům, případně osobám žijícím v jeho domácnosti.
- **Rozsah a forma pomoci a podpory** je sjednáván výhradně se zájemcem o službu / uživatelem služeb a jedině on má právo to měnit, nemá-li soudem stanoveného opatrovníka.

**Podrobná pravidla pro poskytování pečovatelské služby**, včetně popisu jednotlivých úkonů, poskytne poskytovatel na vyžádání zájemce / uživatele pouze k prostudování. Další informace jsou umístěny na webových stránkách poskytovatele - [www.dpspolicka.cz](http://www.dpspolicka.cz)

### **Kontakty**

Vedoucí pečovatelské služby,  
sociální pracovnice  
Irena Smolková, DiS.  
Tel.: 461 753 122  
730 892 031

Pečovatelky  
Tel.: 461 753 124  
604 748 876

Ředitel DPS „Penzion“ Polička  
Mgr. Pavel Brandejs  
Tel.: 461 753 121  
603 836 975

Recepce DPS „Penzion“ Polička  
Tel.: 461 753 111

### **Závěrečné ustanovení**

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jsou závazné pro všechny zaměstnance pečovatelské služby. **Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality pečovatelské služby.**

Poskytovatel má právo změnit Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby – provozní řád – pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

vypracovala:  
vedoucí pečovatelské služby,  
sociální pracovnice  
Irena Smolková, DiS.

schválil:  
ředitel DPS „Penzion“  
Mgr. Pavel Brandejs

Aktualizováno 1.1.2014