

**Příloha č.2 ke Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby****VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A PRO UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY****1. KDO JSME**

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrvat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, přátele, blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v Domovech pro seniory. Tato služba je poskytována v domácnostech klientů.

Sídlo služby se nachází v městské části Plzeň - Slovany, cca 5 minut chůze od tramvajové zastávky. Zájemci o službu, klienti, rodinní příslušníci a návštěvy mohou tedy při cestě k nám využít služeb městské hromadné dopravy, a to konkrétně tramvajové linky č. 2. Pečovatelská služba (kancelář vedoucí pracovnice) je umístěna v budově TJ-Lokomotivy ve 2. patře.

Pečovatelská služba poskytuje své služby PO-NE , 7:00 – 19:00 hod.

Základní informace o zařízení lze získat na letácích, webových stránkách Domovinky (www.domovinka.cz), v registru poskytovatelů sociálních služeb, telefonicky a také osobně přímo v zařízení.

Posláním a cílem pečovatelské služby je poskytovat lidem, bezpečné a podnětné domácí prostředí. Individuálním přístupem podporovat smysluplný, plnohodnotný život, který se co nejvíce přibližuje běžnému životu.

Cílová skupina: Domovinka poskytuje služby převážně seniorům či osobám zdravotně postiženým, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a nestačí se plně postarat o svoji osobu či domácnost, a přitom ji ještě nechtějí opustit, nechtějí být závislí ve všem na cizí pomoci a žijí na území města Plzně a Plzně – jihu. V případě potřeby péče a volné kapacity PS lze poskytovat pečovatelskou službu na celém území Plzeňského kraje.

Principy poskytování služby :

- Dodržování práv klientů
- Etické principy
- Komplexní přístup ke klientovi
- Individuální přístup
- Respektování přání klienta
- Zachování kvality poskytované péče
- Respektování důvěrnosti

Důvody, pro které musíme zájemce o službu odmítnout:

- zájemce nespadá do skupiny osob, pro které jsme určeni
- nemáme dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby
- zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

2.PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Zahájení poskytování pečovatelské služby předchází jednání se zájemcem o službu nebo s jeho opatrovníkem. Dojde-li k vzájemné dohodě o budoucím poskytování sociální služby, je před zahájením poskytování služby uzavřena **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**.

Pečovatelská služba je poskytována v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v předem dohodnutém čase, dle individuálních potřeb uživatele, které jsou zaznamenány v jeho **Individuálním plánu**. Individuální plán slouží k naplnění osobního cíle, který uživatel uvádí. Individuální plán je sestavován v součinnosti s určeným pracovníkem. Pracovník s uživatelem sjednávají, jak se bude postupovat, aby se osobní cíl naplnil, jak se na naplnění bude podílet uživatel a jaký bude rozsah podpory poskytovatele. Jsou stanoveny kroky směřující k naplnění osobního cíle. Klíčový pracovník spolu s uživatelem při pravidelných návštěvách 1x za 9-12 měsíců nebo dle potřeb a přání klienta aktualizují osobní cíle klienta a hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služby očekává.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s Uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Při sjednávání rozsahu služby se vychází z potřeb uživatele, s ohledem na možnosti poskytovatele.

Pracovnice PS – pečovatelky se dostavují do domácnosti klienta ve smluveném čase na základě individuální dohody. Pokud klient ví, že ve smluvenou dobu nebude v domácnosti přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit PS minimálně jeden den předem. Výjimku tvoří náhlá hospitalizace klienta. Úkony pečovatelské služby jsou ihned po provedení zaznamenávány do **Záznamu pečovatelské služby**. Pečovatelka zapisuje skutečný čas strávený prováděním úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění (celkový čas návštěvy je zaokrouhlený na čtvrt hodiny) případně je zaznamenáván počet úkonů a kg prádla. Úhrady se provádí dle Smlouvy.

Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pečovatelky do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena sjednaná služba (např. je-li uživatel upoután na lůžko nebo bydlí sám) zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady. Předání klíčů pracovníkovi pečovatelské služby je zaznamenáno do formuláře **Vstupní dotazník**.

Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

Po ukončení péče jsou vráceny a toto je zaznamenáno do spisu klienta.

3. POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

Pomoc při podávání jídla a pití:

Jedná se o samostatný úkon podávání jídla a pití, pečovatelka podporuje klienta k maximální soběstačnosti, využívá možných schopností klienta při tomto úkonu.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

Tento úkon zahrnuje aktivity jako je svlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání při pomoci u hygieny a pomoc s nasazením, sundáváním speciální pomůcky (ortéza, korzet, plenkové kalhotky). Pečovatelka pomáhá či dohlíží na správné provedení, využívá možných schopností klienta. Kompletní provedení tohoto úkonu bude zajištěno pečovatelkou, pokud toho není klient schopen sám nebo s pomocí.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

Pečovatelka je nápomocna při pohybu s využitím zachovaných schopností klienta, podporuje klienta při jeho aktivitách.

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:**

Tento úkon zahrnuje pomoc při přesunech na lůžko nebo na vozík.

Pomoc při úkonech osobní hygieny:

Běžnými úkony se rozumí mytí rukou, obličeje, hrudníku, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních klientů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních klientů na výměnu inkontinenčních pomůcek. Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochranným krémem. Klient používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky. Při osobní hygieně je pečovatelka povinna používat jednorázové rukavice.

Pomoc při použití WC:

Tímto úkonem se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhot nebo vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů vlastními prostředky klienta a ostříhání nehtů na rukou a nohou včetně čištění, pokud toto nevyžaduje odbornou péči (pedikúru).

Dovoz jídla

Dovážka se provádí z nejbližšího stravovacího zařízení ve vlastních nádobách klienta.

Pomoc při přípravě jídla a pití:

Tento úkon zahrnuje malé úkony pomoci – ohřátí a podání jídla nebo příprava studeného jídla z hotových pokrmů (např. namazání chleba, napůlení jablka apod.), ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí.

Příprava a podání jídla a pití:

Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, příprava svačiny, studené večeře. S tímto úkonem souvisí i umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

Běžný úklid

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který obývá klient. Za běžný úklid se považuje pravidelné stírání prachu na sucho i na vlhko, stírání podlah ve volně přístupných místech, luxování, mytí sociálního zařízení (umytí umyvadla, vany či sprchového koutu a WC mísy), pomoc s mytím nádobí a jeho úklid, omytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky, likvidace odpadu (umístění do popelnice), převlékání ložního prádla, praní prádla v automatické pračce, věšení prádla, zalévání květin, vyndávání a uskladňování věcí do skříní.

Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí klient při příchodu pečovatelky.

Pokud je byt znečištěný zvrácenými výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové služby. Poté již PS udržuje byt uklizený. K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem. Úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu, v místnostech užívaných rodinnými příslušníky, úklid se neprovádí v přítomnosti rodinných příslušníků, úklid se neprovádí v nepřítomnosti klienta. Úklid společných



prostor domu provádí pracovník pouze podle rozpisu v domě v době, kdy má úklid zajistit uživatel služby, pokud není možnost dohody s rodinou klienta. Neprovádíme úklid společných prostor např. za souseda, který v době svého úklidu nevytřel apod. Pracovníci pečovatelské služby neodklízejí v zimních měsících sněh z chodníků před panelovými domy a rodinnými domy. Pro tuto činnost může pečovatelská služba zprostředkovat úklid sněhu firmou.

Velký úklid

Velký úklid (mytí oken, mytí dveří, úklid po řemeslnících, úklid po malování, sezónní úklid - vánoce, jarní úklid) pomůže zajistit pečovatelka pomocí komerční firmy.

Údržba domácích spotřebičů

Pečovatelka čistí domácí spotřebiče (např. chladničku, mrazničku, mikrovlnou troubu) po odpojení od přívodu el. energie a musí postupovat dle instrukcí výrobce.

Nákupy

- Běžný nákup

je nákup zboží běžné denní potřeby (pečivo, maso, uzeniny) a věcí osobní potřeby v obvyklém množství cca do 8 kg.

- Velký nákup

je nákup zboží, které se nakupuje s delším časovým odstupem minimálně jednoho týdne (týdenní nákup, nákup ošacení).

Pečovatelka nakupuje při běžném nebo velkém nákupu požadované zboží z finančních prostředků klienta na základě jeho objednávky. Maximální váha nákupu nesmí překročit 15 kg. Pokud klient požaduje nákup alkoholických nápojů, jsou v rámci jednoho nákupu dovezeny max. 4 láhve alkoholu. Nenakupuje se pro rodinné příslušníky. Klient si připraví seznam věcí, které si přeje nakoupit, nebo s pomocí pečovatelky seznam napíše. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží, maximální cenu zboží a přání klienta na místo nákupu v okolí bydliště. Se seznamem požadovaných věcí předá klient předpokládanou finanční částku. Při předání nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, doloží účtenky a vrátí zbývající finanční prostředky klientovi.

Pochůzky

Pečovatelka zajišťuje pochůzky (např. zaplacení složenek, objednávka rekondičního pobytu, vyzvedávání léků v lékárně apod.) dle jasně stanovených požadavků klienta. Klient předá předpokládanou finanční částku. Při předání vyřízené pochůzky pečovatelka provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

Praní, žehlení a drobné opravy prádla

V domácnosti klienta pečovatelka přepírá v ruce pouze drobné prádlo. Velké prádlo se v domácnosti pere pouze v automatické pračce. Prací prostředky si klient dodává sám. Pokud klient pračku nevlastní, prádlo se odváží do veřejných prádelen. Žehlení prádla se provádí v domácnosti klienta. Drobnými opravami se rozumí přišívání knoflíků, podšívek, zašívání a podobně. Neprovádíme šití na stroji.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod, konverzace

PS zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb klienta, např. doprovod na úřady, do lékárny, na poštu, do banky, do knihovny, ke kadeřnici, na pedikúru, k lékaři, na různá vyšetření apod.

Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, taxíkem, služebním automobilem nebo sanitou. V případě využití taxi služby celkovou částku za odvoz hradí klient. V případě použití



služebního automobilu organizace je klientovi účtována částka dle platného sazebníku za km – jedná se o fakultativní úkon.

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět

Tato služba je poskytována rodinám, které nemohou pro zdravotní handicap dětí nebo rodičů zajistit docházky svých dětí do školy a jiných zařízení.

Základní sociální poradenství, psychická podpora

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti umístění do Domu s pečovatelskou službou, Domovů pro seniory, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, zprostředkování jiných sociálních služeb aj. Tyto činnosti poskytujeme zdarma.

Dohled - pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Pod tímto úkonem se rozumí dohled, případně kontrola uživatele v jeho domácnosti i mimo ni, je-li to nezbytné pro jeho bezpečí a podporu samostatnosti.

Pracovníci pečovatelské služby kontrolují nejenom uživatele (zda se najedl a napil, zda je správně oblečen...), ale i např. spotřebiče v domácnosti (zapnuté topení, nabitý telefon apod.). Tímto úkonem se nerozumí osobní asistence a celodenní dohled.

Dohled nad požitím léků probíhá tak, že uživatel má nachystané léky v dávkovači – pečovatelka dohlídí na požití léků, podá nápoj na zapití. Další možností je, že uživatel si léky chystá sám před užitím – pečovatelka rovněž pouze dohlídí, podá nápoj na zapití. Případně se pečovatelka pouze dotáže, zda uživatel léky nezapomněl vzít. Pracovník není oprávněn sám léky chystat ani kontrolovat jejich správnost, pouze smí uživateli při této činnosti asistovat a dohlížet.

Fakultativní činnosti

Klient si může sjednat také poskytnutí fakultativních služeb dle nabídky PS. Úhrada je stanovena dle platného Sazebníku úhrad. Fakultativní služby jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

Doprava klienta

Pod pojmem doprava klienta se rozumí doprava klienta do zdravotnického zařízení, lékárny, nebo za účelem využití dalších služeb (kadeřnictví, masáže). Doprava je hrazena za ujeté km dle běžného sazebníku úhrad.

Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu?

- a) rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- b) účastníci odboje
- c) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci
- d) osoby, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích
- e) pozůstalí manželé (manželky) po osobách uvedených v bodě b) - d) starším 70. let

Uplatňuje-li klient právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tento nárok doložit osvědčením.

Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony.



4. DOKUMENTACE

Každému klientovi je vedena dokumentace. Je to z důvodu řádného zajištění pečovatelské služby. Pro vedení dokumentace je nutné doložit tyto údaje: jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu, adresu současného bydliště, datum narození, telefonní kontakt.

Dokumentace obsahuje:

- Vstupní dotazník
- Vnitřní pravidla
- Sazebník úhrad
- Smlouvu a její dodatky
- Záznam pečovatelské služby - záznam péče
- rozhodnutí soudu (např. Listina o ustanovení opatrovníka u uživatelů zbavených způsobilosti k právním úkonům)
- další dokumenty určené k založení
- ukončení smlouvy o poskytnutí služeb PS
- individuální plán

Dokumentace je uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři vedoucí služby v sídle PS.

Do dokumentace mohou nahlížet pouze k tomu oprávněné osoby, a to klient, zákonný zástupce, vybraní zaměstnanci a rovněž kontrolní a inspekční orgány, soudy, policie a Úřad veřejného ochránce práv. Klient (popř. jeho opatrovník) má kromě práva nahlížet do veškeré dokumentace, kterou o něm zařízení vede, rovněž má právo si z této dokumentace pořizovat kopie či výpis. Rodinní příslušníci smí nahlížet do dokumentace pouze s písemným souhlasem klienta.

5. PODÁVÁNÍ, EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Klienti mají tedy právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost může podat nejen uživatel PS, ale v jeho zájmu kterýkoliv občan, opatrovník, rodinný příslušník či pracovník PS. Stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Pracovníci, kteří přebírají a řeší stížnosti, jsou vázáni mlčenlivostí. Stěžovatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit nezávislého zástupce, blízkou osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Stížnosti se podávají zpravidla v písemné podobě, a to osobně v kanceláři vedoucí služby, poštou nebo ústně, a to kterémukoli pracovníkovi PS, který je však povinen předat stížnost vedoucí služby. Stížnosti jsou prověřovány a vyřizovány v co nejkratším možném termínu. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od předání stížnosti.

Adresa pro podání poštou:

Domovinka-sociální služby, o.p.s.
Úslavská 75
326 00 Plzeň

Telefonické kontakty:

vedoucí pečovatelské služby tel: 731 142 252
ředitelka Domovinky tel: 603 195 840

V případě nespokojenosti se stěžovatel může odvolat k nadřízeným orgánům:

Magistrát města Plzně – sociální odbor, Kopeckého sady 11, Plzeň, tel: 378 031 111
KÚ Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 18, Plzeň, tel: 377 195 111



Asociace občanských poraden, Koterovská 41, 326 00 Plzeň tel.: 377 456 468

Kancelář veřejného obhájce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111

Český helsinský výbor, adresa: Jelení 199/5, 118 00 Praha, tel.: 257 221 141

MPSV Praha, adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha, tel: 221 921 111

6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

PRÁVA KLIENTŮ

- na soukromí a důstojnost, na individualitu
- na čest, dobrou pověst a vhodné oslovení
- na stejný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, náboženství, zdravotní stav, věk
- na ochranu před jakýmkoli formami násilí a zneužívání
- na svobodné rozhodnutí (zahájit či ukončit Smlouvu s PS, rozhodovat jaké služby využívat, rozhodovat o svém zdraví s vědomím možných důsledků)
- na informovanost
- nahlédnout kdykoliv na požádání do své osobní dokumentace, vědět, jaká je vedena dokumentace a kdo do ní nahlíží
- vyjádřit názor nebo připomínku k úrovni poskytovaných služeb
- podat stížnost

POVINNOSTI KLIENTŮ

- informovat PS o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti v době smluvené návštěvy pečovatelky)
- umožnit přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajištění podmínek potřebných pro její výkon (zajištění čistících prostředků, náčiní apod.)
- uživatel služby ctí slušné chování k pracovníkům služby. Vytváří pracovníkům pro výkon pečovatelské služby bezpečné prostředí (týká se především zajištění domácích zvířat uživatele a nezávadných přístrojů a pomůcek (např. polohovací lůžko u ležících klientů) k provedení služby, včetně zajištění bezpečného přístupu k uživateli)
- nejedná s pracovníky agresivně, vulgárně
- oznámit PS případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta

7. PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

PRÁVA PRACOVNÍKŮ

- odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní
- odmítnout výkon úkonu, hrozí-li jim nebezpečí (př. volně pobíhající zvířata, infekční onemocnění klienta)
- předat uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů)
- změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálá situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.)

POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

- zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své profese.
- jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, nejednat manipulativně, naopak respektovat jeho svobodné rozhodnutí



- vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
- dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- na konci každého měsíce předložit uživateli „Záznam pečovatelské služby“ ke kontrole.

8. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

a) KLIENT NEOTEVÍRÁ, PRAVDĚPODOBNĚ JE PŘÍTOMEN, PRACOVNICE SLYŠÍ ZVUKY (TV, RADIO)

Řešení: voláme na klientův telefon, zda nám otevře,
informujeme nadřízeného
pokud klient žije v bytovém domě, zjišťujeme u souseda, zda nemá klíče od bytu
voláme na kontakt uvedený ve smlouvě- rodina
voláme Policii ČR a zámečníka

b) KLIENT NEOTEVÍRÁ, NEVÍME, ZDA JE V BYTĚ

Řešení: voláme na klientův telefon, zda nám otevře
informujeme nadřízeného
pokud klient žije v bytovém domě, zjišťujeme u souseda, jestli o něm neví
voláme na kontakt uvedený ve smlouvě- rodina
voláme Policii ČR a zámečníka

c) PRACOVNÍK NEPŘIJDE DO SLUŽBY

V případě, že se nedostaví pracovník do služby, vedoucí služby se pokusí kontaktovat pracovníci, která na službu nenastoupila, popřípadě zajistí náhradu.

d) PŘECHODNÝ NEDOSTATEK PRACOVNÍKŮ

Řeší operativně vedoucí služby, která z řad vlastních pracovníků, v rámci přiměřených přesčasových hodin, nebo z řad ostatních pracovníků (brigádníků) zajistí nezbytně nutný provoz.

Postupy pro řešení popsanych situací jsou k dispozici u pracovníků PS v dokumentu **Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace**

9. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Kontakt:

Domovinka-sociální služby, o.p.s.
Úslavská 75
326 00 Plzeň

Kontaktní osoba:

vedoucí pečovatelské služby: Hartlová Štěpánka tel.: 731 142 252

Email: hartlova@domovinka.cz
pecovatelska@domovinka.cz

www.domovinka.cz

Pravidla poskytování pečovatelské služby jsou platná od: 1.8.2025