



**JUBILATA**  
PRO OSOBY  
POTŘEBUJÍCÍ PÉČI

# **INFORMAČNÍ BALÍČEK** PRO ZÁJEMCE A UŽIVATELE

Jubilata pro osoby potřebující péči  
Diakonie ČCE středisko Západní Čechy  
Kostelní 9, Merklín, 334 52

Koordinátor služby: Markéta Pinterová, Dis.

Telefon: 773 683 197

[psmerklin.zapad@diakonie.cz](mailto:psmerklin.zapad@diakonie.cz)

Vedoucí Jubilata Dobřany: Jana Šatrová

Telefon: 733 141 900

---

Tento dokument je určen zájemcům o službu, uživatelům služby, jejich rodinným příslušníkům i těm, kteří se o naší službě chtějí dozvědět více. Je výtahem těchto základních dokumentů služby:

Veřejný závazek

Provozní řád

Pravidla pro vyřizování stížností

Jednání se zájemcem o službu

Plánování a průběh služby

Ochrana práv uživatelů

Mimořádné situace

Jubilata pro osoby potřebující péči

Náměstí T. G. M. 282, Dobřany, 334 41

E-mail: [psdobrany.zapad@diakonie.cz](mailto:psdobrany.zapad@diakonie.cz)

Telefon: 733 141 900

Vedoucí služby: Jana Šatrová

---

*Vážení uživatelé, zájemci i všichni ostatní,*

*chceme vás stručně seznámit s tím, jaké služby Jubilata pro osoby potřebující péči nabízí, komu jsou určeny, co by měly uživatelům dát, a jak poskytování služeb probíhá.*

*Pokud na některou ze svých otázek nenajdete odpověď, můžete se na nás obrátit.*

## Základní informace

### Poslání

Jubilata pro osoby potřebující péči nabízí pomoc, podporu a péči seniorům, lidem se zdravotním postižením, dlouhodobě nemocným a rodinám s více dětmi (rodinám s více než třemi dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc druhého). Podporujeme je a pomáháme jim s péčí o vlastní osobu či domácnost, při zajištění základních životních potřeb a při zachování všech vztahů s nejbližšími a s okolím. Naše služby lidem umožňují život v domácím prostředí při současném zachování vlastní důstojnosti, soběstačnosti a kvality života.

### Kdo může naše služby využít?

Může ji využít každý senior, dospělý člověk se zdravotním postižením, chronicky nemocní lidé, ale i rodiny s více než třemi dětmi. Jsme tu zkrátka pro ty, kteří v péči o vlastní osobu a domácnost potřebují pomoc druhého, a kterým zároveň tuto pomoc nemůže poskytnout nikdo blízký.

Služba je určena výše uvedeným osobám v Dobřanech, Dobřánkách, Vodním Újezdu a ve Šlovicích.

IČO 4533154

### Ve kterých případech službu nabídnout nemůžeme?

- kapacita služby je naplněna
- zájemce požaduje jinou službu, než je poskytována
- se zájemcem byla ukončena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností v době kratší, než šest měsíců

### Co Vám vlastně můžeme nabídnout?

#### Základní činnosti bezplatné:

- Sociální poradenství (příspěvek na péči, kompenzační pomůcky, kontakty na místa pomoci)

#### Základní činnosti dle platného rozpisu úhrad:

- Pomoc a podpora v péči o vlastní osobu (oblékání, svlékání, pomoc při přesunu, ...)
- Pomoc při osobní hygieně
- Poskytnutí stravy (zajištění stravy a její dovoz)
- Pomoc a podpora při zajištění chodu domácnosti (úklid, nákupy, pochůzky, praní, žehlení)
- Doprovod k lékaři, na úřady a zpět

#### Doplňkové činnosti dle platného rozpisu úhrad:

- Doprava služebním vozem
- Podpora při dodržování léčebného režimu
- Dohled

### Jaké jsou cíle naší služby?

- Pomoc a podpora uživatelů takovým způsobem, aby mohli co nejdéle žít ve svém domově, s blízkými lidmi, ve známém prostředí
- Udržení či posílení soběstačnosti v domácím prostředí
- Udržování společenských vazeb (s rodinou, přáteli i dalšími)
- Dostatek informací o vlastních právech a jejich využití
- Spolupráce s ostatními institucemi podle přání a potřeb uživatelů

## Jaké jsou principy poskytování služby?

### Respekt k právům uživatelů

Jednáme s uživateli tak, aby se cítili důstojně – ctíme jejich právo na svobodnou volbu, vlastní názor nebo způsob provedení péče.

- jsme zdvořilí, taktní a jednáme čestně
- k uživatelům přistupujeme partnersky (rovnocenně)
- dodržujeme mlčenlivost a důvěrnost informací
- klademe důraz na spolurozhodování uživatele
- manipulace, omezující přístupy, diskriminace nebo infantilizace v našich přístupech nemají místo
- pracujeme v přirozeném prostředí uživatele, proto respektujeme zvyky, hodnoty prostředí a osob v něm žijících

### Princip individuality

Jsme si vědomi toho, že každý člověk je jedinečný. Uživatelům nasloucháme, pro vyjádření jim nabízíme dostatek prostoru a podporujeme je v tom, aby se otevřeně vyjadřovali.

- k uživatelům přistupujeme s pochopením a úctou
- za každým člověkem vidíme jeho životní příběh
- každého uživatele vedeme v rámci jeho možností k vědomí odpovědnosti za sebe samého
- zaměřujeme se na silné stránky (vlastní zdroje) uživatele
- podporujeme uživatele ve vyjádření pocitů, preferencí a přání
- zajímáme se o postavení uživatele v rámci rodiny a jeho přirozeného prostředí
- veškeré informace předáváme takovou formou, která je uživatelům srozumitelná, a která zohledňuje jejich tempo, možnosti a zkušenosti

### Ochota, trpělivost, znalost hranic služby

Pracujeme na získání a udržení důvěry uživatelů. Otevřeně komunikujeme s uživateli i jejich rodinnými příslušníky, ale zároveň zachováváme nestrannost k rodinným vztahům.

- ve vztahu k uživatelům dbáme na laskavý a přívětivý přístup, na vytváření vědomí bezpečí, na důstojné zacházení vzhledem k věku, onemocnění nebo postižení uživatele
- klademe důraz na partnerský přístup - uvědomujeme si, že uživatel potřebuje nejen sociální péči, ale i sociální kontakty, podporu, vcítění či náš živý zájem o starosti i radosti, případně i pomoc při řešení potíží
- neprezentujeme se jako „silnější“ a nevnímáme uživatele jako „slabého“, „bezmocného“ nebo „neschopného“ – jsme si vědomi toho, že uživatele v jeho životě pouze doprovázíme, tj. že za něj nerozhodujeme a nepřebíráme kontrolu nad jeho životem

- dlouhodobě pracujeme na svém osobnostním a profesním růstu tak, abychom znali svá slabá místa, uměli pojmenovat své osobní hranice i hranice služby, uměli pracovat se svými emocemi

#### Profesionalita a odborná garance

Pracovníci jsou odborně vzděláni a ve svém vzdělávání pokračují. Každý pracovník zná svoji roli v týmu a své kompetence, pro kvalitní poskytování služby využívá například supervize.

- jsme registrovanou sociální službou, a tak dokumenty, postupy a poskytování služby podléhají odpovídajícím zákonným normám
- při výběru nových pracovníků klademe důraz na jejich odborné i lidské předpoklady
- kvalita poskytované služby není ovlivněna osobní sympatií či antipatií vůči uživateli
- pro řešení sporných, náročných a eticky komplikovaných situací využíváme konzultace s nadřízeným, pravidelných porad týmu, supervize a prostor v rámci vlastního vzdělávacího plánu
- uvědomujeme si hranice naší služby, a proto v rámci základního sociálního poradenství nabízíme uživatelům další dostupné zdroje pomoci, péče či poradenství

#### **Rozsah poskytování služeb**

Provozní doba služby je: všední dny 7:00 - 19:00; soboty, neděle a svátky: 7:00 – 9:00, 11:30 – 14:00, 17:00 – 19:00, přičemž na základě vzájemné dohody, mimořádné potřeby uživatele a podle provozních možností služby lze individuálně domluvit i poskytnutí služby mimo tyto vymezené časy.

#### **Podmínky poskytování služby**

##### **Kde můžete získat více informací o službě?**

- Na internetových stránkách Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy [www.diakoniezapad.cz](http://www.diakoniezapad.cz)
- Z letáků, plakátů a jiných propagačních materiálů
- Na městském úřadu v Dobřanech
- Na telefonu 773 683 197 u koordinátora služby
- Na adrese Sokolovská 1004, Dobřany, 334 41
- V ordinacích praktických lékařů

Na webových stránkách a na městském úřadu můžete získat základní informace o poskytování služby. S vedoucím služby anebo s pověřeným pracovníkem si můžete domluvit osobní schůzku, na které se dozvíte podrobnosti o poskytování služby. Dle dohody pak může schůzka proběhnout v domácnosti zájemce anebo v kanceláři pečovatelské služby.

##### **Jak probíhá jednání se zájemcem o službu?**

Základní informace o službě může zájemci podávat jakýkoliv pracovník pečovatelské služby, schůzku se zájemcem si domlouvá a jednání vede buď vedoucí služby anebo pověřený pracovník (při nepřítomnosti vedoucího služby). Počet schůzek v rámci jednání záleží na Vašich potřebách. Pro nás je důležité,

abyste všem předaným informacím porozuměli, abyste měli informací dostatek, a mohli se tak snáze rozhodnout, zda chcete službu využívat. Pro lepší orientaci v informacích vám bude předána brožura „Informační balíček pro zájemce a uživatele“, která obsahuje zkrácené verze základních dokumentů služby (Provozní řád, Pravidla pro vyřizování stížností, Ochrana osobních a citlivých údajů, Plánování a průběh služby), dále pak platný aktuální rozpis úhrad služeb a návrh smlouvy. V rámci jednání se zájemcem vedoucí služby sepisuje Záznam jednání se zájemcem, který slouží k tomu, aby poskytovaná péče byla adresná a reagovala právě na vaše potřeby.

### **Kdy a proč se podepisuje smlouva?**

Smlouvu podepisujeme ve chvíli, kdy jsme domluveni na podmínkách a pravidlech poskytování služby a obě strany s podobou poskytování služby souhlasí. Podobu smlouvy lze dojednat tak, aby vyhovovala potřebám a představám konkrétního člověka. Obě strany pak podpisem smlouvy potvrzují, že budou dodržovat domluvená pravidla.

### **Co je cíl spolupráce?**

Před podpisem smlouvy se společně domlouváme na cíli spolupráce, tj. na tom, k čemu Vám má poskytování služby pomoci. Tento cíl je pojmenován ve smlouvě a na jeho plnění spolupracuje s uživatelem klíčový pracovník služby, případně i blízcí a rodina uživatele.

### **Co je osobní plán?**

Obdobně spolu dáme dohromady Váš osobní plán, tj. podrobný popis cíle spolupráce a jednotlivých kroků, které ke splnění cíle směřují. V osobním plánu je zaznamenáno, jak konkrétně bude probíhat poskytování služby právě u Vás – poskytování služby pak může lépe odpovídat Vaší aktuální potřebě.

## **Provozní řád**

### **Rozsah úkonů poskytovaných pečovatelskou službou**

#### Základní činnosti

##### 1. Sociální poradenství

Poskytujeme podporu a informace, které pomáhají k řešení nepříznivé sociální situace, předáváme informace o možnostech využití jiných forem pomoci a sociálních dávkách, poskytujeme informace o základních právech a povinnostech osob, informujeme a podporujeme členy rodiny, kteří se spolupodílejí na péči o uživatele služby.

##### 2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Jde o ohřev hotového jídla v mikrovlnné troubě nebo na plotně a podání na talíř, rozkrájení, rozmixování, oloupání potravin, otevření nádoby, při postižení horních končetin nakrmení uživatele, nalití, podání pití do sklenice, hrnečku, lahve. Obdobně může jít o rozdělávání jídlonosiče s dovezenou

**IČO 4533154**

stravou, podání pití a podpora při jídle.

- 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, případně nasazování a upínání protéz, kýlních pásů.

- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Doprovod klienta po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře). Případně provázení uživatele v rámci budovy – například pomoc nevidomému uživateli anebo uživateli se sníženou prostorovou orientací anebo pomoc uživateli při pohybu v prostoru bytu, pomoc při pohybu za pomoci chodítka, holí, vozíku, uvědomění si kde se v dané chvíli nachází.

- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Přesuny uživatele na lůžku (polohování) anebo pomoc s přesunem na vozík a zpět.

3. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny

Pomoc při mytí celého těla, intimní partie pouze při omezené hybnosti uživatele. Ranní hygiena: mytí obličeje, rukou, čištění chrupu, protézy. Dále pomoc při sprchování, koupání v domácnosti, pomoc při použití běžných pleťových krémů, líčení, holení elektrickým strojkem, u ležícího uživatele mytí na lůžku žínkou a osušení. Hygienické prostředky a ručníky používá uživatel vlastní, pečovatelka má povinnost dodržovat hygienická pravidla a používat ochranné rukavice a povinnost chránit soukromí a lidskou důstojnost uživatele.

- pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Jedná se o běžnou úpravu – mytí vlasů, laická úprava účesu, na vyžádání laické ostříhání. Péče o nehty představuje ostříhání nůžkami či kleštičkami z vlastnictví uživatele, pečovatelka má právo odmítnout péči o nehty viditelně nemocné, příliš dlouhé anebo zanedbané, tj. takové, u kterých by při neodborné péči mohlo dojít k poranění.

IČO 4533154

- pomoc při použití WC

Jde o pomoc při přesunu na toaletu anebo toaletní křeslo, je-li to nutné, pečovatelka pomůže s očištěním anebo s použitím kompenzačních pomůcek. Uživatel dodává hygienické potřeby i potřebné kompenzační pomůcky, pečovatelka má povinnost dodržovat hygienická pravidla a chránit soukromí a lidskou důstojnost uživatele.

#### 4. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- zajištění stravy odpovídající věku a zásadám racionální výživy

Strava je smluvně zajištěna od externího dodavatele, zpravidla z jídelny některé základní školy nebo restaurace, vztah mezi dodavatelem a službou je smluvně upraven. V době pracovního volna dodavatele jídla (sanitární dny, mimořádné situace) je strava zajišťována u náhradního dodavatele a uživatelům je tato změna oznámena nejméně týden předem.

Jídelníčky jsou uživatelům předávány alespoň týden dopředu, uživatelé označují vybrané obědy v jídelníčku, které pak pracovnice služby zaznamenají do evidence stravování a jídelníčky následně znovu uživatelům vrátí. Uživatel má povinnost odhlásit oběd nejpozději 1 den předem, odhlášení z mimořádných důvodů (například hospitalizace) je možné v den odběru do 7:00 hodin ráno.

- dovoz nebo donáška jídla

Strava je uživatelům dovážena ve všední dny v čase od 11 hod do 13:30 hod. Rozváží se v jídlonosičích, které jsou přepravovány v termoboxech.

Jídlonosiče jsou předávány osobně do rukou uživatele služby, ve výjimečných případech (lékařská kontrola apod.) je jídlonosič po předchozí dohodě zanechán na smluveném místě.

- pomoc při přípravě jídla a pití

Pomoc uživateli se společnou přípravou jídla anebo pomoc s úkony souvisejícími s přípravou jídla, které uživatel sám nezvládne.

- příprava a podávání jídla a pití

Pracovnice připraví jídlo, pití dle požadavku uživatele, běžným způsobem a podá. Jde například o ohřev, mixování, krájení, strouhání, vaření teplých nápojů, příprava ovocných šťáv odšťavňovačem uživatele apod.



5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- běžný úklid a údržba domácnosti, které uživatel bez pomoci cizí osoby nezvládne

Běžný úklid je prováděn v rozsahu: mytí nádobí, sporáku, vařiče, lednice; otření kuchyňské linky a stolu; luxování, zametání, vytírání podlahy mopem či hadrem; povlékání lůžkovin, skládání či žehlení prádla; utírání prachu na dostupných místech; mytí umyvadla, vany, WC; vynesení odpadků. Použité čisticí přípravky jsou z Vašich zdrojů.

- údržba domácích spotřebičů

Běžná údržba domácnosti zahrnuje například zalévání květin, výměnu žárovek v dostupných svítidlech či zatlučení hřebíčků a skobiček, tj. nejde o odborný servis či opravy spotřebičů

- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu

Můžeme pomoci se sezónním úklidem – mytí oken, vytírání a luxování nedostupných míst, utírání prachu na nedostupných místech, omytí dveří, svítidel, ometení pavučin, ale nemůžeme provádět úklid zanedbaných bytů, úklid celého bytu po malování apod. V takovém případě Vám můžeme pomoci zajistit úklidovou firmu, která toto provádí. Pokud si budete přát, pracovník služby pak může být u úklidu přítomen.

- donáška vody

Donesení balíku vod dle požadavku uživatele maximálně 1 balík denně anebo donáška vody ze studny uživatele na jeho denní potřebu (cca do 20 litrů).

- topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Jde o donášku uhlí či dřeva do bytu uživatele (max. objem 10 kg na 1 kbelík), o roztopení kamen na tuhá paliva, zapnutí přímotopů, nařízení ústředního topení na požadovaný stupeň. Dále mytí radiátorů, trubek, omytí vrchní desky kamen. Není v našich možnostech vymetání komínů, přívodních rour ke kamnům, skládání uhlí, štípání dřeva, řezání dřeva. Můžeme pomoci objednat kominíka, opraváře-kamnáře.

- běžné nákupy a pochůzky

- velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Běžný či větší nákup a pochůzky provádíme tak často, jak konkrétní uživatel potřebuje. Pečovatelka přebírá od uživatele nákupní seznam (případně uživateli pomůže se sestavením), finanční částku, kterou přepočítá a zapíše na určené místo, a nákupní tašku, jde-li o větší nákup. Po nákupu uživatel obdrží nákup, účtenky - pečovatelka vyúčtuje zbylou finanční částku. Je-li třeba, pečovatelka nákup ukládá na místa stanovená uživatelem.

Potraviny a běžné drogistické zboží zajišťujeme v Penny v Dobřanech v tentýž den, obdobně zajistíme nákup či pochůzku do lékárny (na poštu, úřad) v Dobřanech. Pokud jde o nákup zboží v jiném specializovaném obchodě, zajistíme ho dle provozních možností nejdéle do druhého dne.

Běžným nákupem rozumíme takový nákup, který pečovatelka zvládne odnést v obou rukou najednou, pokud musí nést nákup na několikrát, jde o velký nákup.

- praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Pomoc při praní a žehlení prádla představuje praní v prádelně SOH, použití pracího prášku, věšení prádla v sušárně a žehlení či mandlování v SOH. Na Vaši žádost Vám pomůžeme s praním i ve Vaší domácnosti. Drobnými opravami prádla se rozumí například přišítí knoflíku, přišítí odpárané části a podobně; použité knoflíky, nitě, jehly jsou z Vašich zdrojů.

#### 6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět
- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Pracovnice doprovodí uživatele služeb do místa určeného uživatelem a zpět v místě bydliště, popřípadě v jiné obci např. k lékaři, na veřejné instituce a úřady, na návštěvu kostela, hřbitova. Doprovázení dětí je sjednáno vždy individuálně. Uživatel si vybírá formu doprovodu: zavěšení do rámě pečovatelky, tlačení na invalidním vozíku, pracovnice jde vedle uživatele a pouze dohlíží.

#### Doplňkové činnosti:

- Doprava služebním vozem

K lékaři, na úřad, na instituce vás můžeme také dovézt naším služebním vozem. V takovém případě částku stanovenou aktuálním rozpisem úhrad za 1 kilometr jízdy. Počet ujetých kilometrů zaznamenává pečovatelka do zvláštního formuláře. Pokud k dovozu potřebujete zároveň úkon „doprovod“, pak hradíte stanovenou částku za 1km cesty a také částku za hodinovou sazbu podle skutečně spotřebovaného času.

- Dohled

Pokud to zdravotní nebo psychický stav uživatele vyžaduje, pečovatelka s ním sdílí čas dle jeho přání. Může pomoci například s dodržováním osobního režimu dne, nabídnout trénink paměti, předčítání, trénink jemné motoriky.

- Podpora při dodržování léčebného režimu

Na přání uživatele pečovatelka asistuje při příjmu léků, tj. např. připomene uživateli užití léků v čase, kdy je užít má, vizuálně zkontroluje obsah lékovky apod. Pečovatelka s léky jinak nemanipuluje, nepřipravuje je a uživateli nepodává. Pokud uživatel odmítne léky užít, pečovatelka vše zapíše do denních záznamů o poskytování služby a kontaktuje blízkou osobu uživatele.

### Úhrada pečovatelské služby a vedení dokumentace

**Rozpis úhrad** je schválený Správní radou Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy a je v souladu s § 6 vyhlášky č.505/2006 Sb. Vždy máte právo seznámit se se změnami v rozpisu úhrad jeden měsíc před jeho účinností.

**Evidence úkonů** je vlastně podrobný zápis o provedených úkonech a je v něm zaznamenáno, jaký úkon ve Vaší domácnosti proběhl, a jak dlouho trval, což si vždy při zápisu můžete zkontrolovat. K času strávenému ve Vaší domácnosti se započítává část času stráveného na cestě za Vámi, tj. zhruba 5 – 10 minut podle vzdálenosti Vaší domácnosti a sídla služby, minimálním časovým úsekem pro poskytnutí služby je čtvrt hodina. Na konci měsíce pečovatelka formulář odnese ke zkopírování pro evidenci služby, poté je Vám zase vrácen.

**Vyúčtování** Vám předložíme vždy nejpozději do 10. dne v měsíci za měsíc předchozí. Za vyúčtování je zodpovědný vedoucí služby, který by také řešil Vaši případnou stížnost či nesouhlas s vyúčtováním.

**Platba** za služby je vybírána v hotovosti nejpozději do 20. dne v měsíci. Po zaplacení dostanete potvrzený doklad a podepíšete se do výběrní listiny. Po dohodě je možné služby platit i převodem na účet Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy, pro tento případ bychom Vám přidělili variabilní symbol.

### Pracovníci a uživatelé služby

Pracovníci pečovatelské služby jsou zařazeni do těchto funkcí:

- koordinátor služby
- sociální pracovník (vedoucí pečovatelské služby)

- pracovník v sociálních službách (pečovatel)

### **Povinnosti pracovníků služby**

#### koordinátor služby:

- Je přímým nadřízeným vedoucích pečovatelských služeb v Merklíně a Dobřanech
- Může poskytovat základní sociální poradenství
- Může vést jednání se zájemci o službu
- Řeší případné stížnosti na vedoucího služby anebo odvolání stížnosti
- Je zodpovědný za plán rozvoje služby
- Je zodpovědný za tvorbu dokumentů služby

#### sociální pracovník, vedoucí služby:

- Může provádět pečovatelskou činnost ve Vaší domácnosti a poskytovat základní sociální poradenství
- Je zodpovědný za tvorbu Vašeho osobního plánu
- Vede jednání se zájemci o službu
- Přijme, zaznamená a řeší Vaše případné stížnosti

#### pracovník v sociálních službách, pečovatel:

- Je připraven provést u Vás dohodnutý úkon ve stanovenou dobu
- Respektuje Vaše přání a požadavky, které se týkají dohodnutých úkonů. Výjimkou je situace, kdyby tím bylo ohroženo zdraví a bezpečnost jeho nebo Vaše, anebo pokud by se požadavky neshodovaly s obecnými morálními a zákonnými pravidly
- Může se s Vámi domluvit na změnách ve výběru úkonů
- Má povinnost zachovat mlčenlivost o všech údajích, které se Vás týkají
- Zaznamená Vaši případnou stížnost a předá ji vedoucímu služby
- Má právo odmítnout úkon, který není písemně uzavřen ve Smlouvě, pokud to nevyžaduje Váš momentální stav, který by jinak například ohrozil Vaše zdraví
- Může Vám předat základní informace o službě a odkázat Vás na vedoucího služby
- Nesmí vzít úplatek v jakékoliv formě

### **Vaše práva a povinnosti**

- Máte právo svobodně se rozhodnout pro takové úkony, které odpovídají Vaším potřebám ohledně péče o vlastní osobu a zajištění chodu domácnosti

- Máte právo změnit výběr úkonů v rámci stávající Smlouvy anebo Smlouvu vypovědět. Výpověď můžete podat kdykoliv, bez udání důvodu, a to ústně nebo písemně. Zástupce Pečovatelské služby může Smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě.
- Máte právo podat stížnost či připomínku. Stížnosti a připomínky řeší vedoucí služby podle vnitřního dokumentu „Pravidla pro vyřizování stížností“, jehož výtah je součástí tohoto informačního balíčku
- Máte právo seznámit se s dokumentací, která je o Vás pracovníky vedena
- Máte povinnost odstranit překážky, které by mohly bránit provedení domluvených úkonů – například zajistit psa a podobně
- Máte povinnost ohlásit změny v sociálních a rodinných poměrech, především pokud by pečování převzala jiná osoba
- Máte povinnost včas, tj. den předem, odhlásit objednaný úkon. Výjimkou jsou závažné důvody jako náhlé zhoršení zdravotního stavu, náhlá hospitalizace, požár v domě, havárie vody či plynu anebo živelná katastrofa.

### Pravidla pro nakládání s klíči uživatele

Uživatel má možnost zapůjčit náhradní klíče od svého bytu (domu, vstupních vrat) poskytovateli služby v situaci, kdy mu jeho zdravotní stav znemožňuje nebo ztěžuje zpřístupnit byt/dům pracovníkům služby.

Je pouze na zvážení uživatele, zda náhradní klíče zapůjčí, a jak případně vymezí způsob jejich používání.

- předání – uživatel předává klíče službě zároveň s formulářem, který podepisují obě strany, a který je vyhotoven ve dvou provedeních (jeden zůstává u uživatele, jeden je založen ve složce uživatele jako součást osobního plánu)
- vrácení – služba vrací klíče uživateli na jeho žádost nebo při ukončení poskytování služby, případně při přerušení poskytování služby (hospitalizace uživatele) opět s formulářem, který podepisují obě strany (za uživatele může klíč převzít a formulář podepsat i osoba blízká, která uvede jméno, vztah k uživateli a podepíše se), a který je vyhotoven ve dvou provedeních (jeden zůstává uživateli či jeho rodinným příslušníkům, jeden zůstává ve službě jako součást složky uživatele)
- uložení a nakládání – klíče uživatelů jsou uloženy v uzamykatelné skříni, do které mají přístup pouze pracovníci služby. Pracovníci v žádném případě nemají klíč uživatele u sebe, pokud ho nepotřebují pro domluvené úkony péče – po skončení pracovní doby vždy zanechávají klíče uživatelů na stanoveném místě.

Použití klíčů lze vzájemně domluvit pro konkrétní situaci a potřebu uživatele – např.:

- pro každý vstup v době, kdy je domluvena péče
- jen pro konkrétní situaci (uživatel je např. sám doma, venku je náledí,...)
- jen pro mimořádné situace (uživatel neotvírá ve stanovenou dobu).

Toto vymezení může být individuální, je zapsané buď v záznamu jednání se zájemcem anebo v osobním plánu uživatele. Použití je známé všem pracovníkům služby a všichni také dodržují stanovený způsob používání.

## Pravidla pro vyřizování stížností

Pokud jste nespokojen, nespokojena s kvalitou poskytované služby, máte vždy právo si stěžovat.

### Kdo si může stěžovat?

- Vy osobně, případně Váš opatrovník
- Váš rodinný příslušník
- Vaši přátelé a blízcí lidé

### Jakým způsobem si můžete stěžovat?

- Písemně a anonymně do schránek důvěry v Sokolovské 1002 – 1006, v Loudů 1022
- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Jubilata, Náměstí T. G. M. 282, Dobřany, 334 41
- E-mailem na adresu: [psdobrany.zapad@diakonie.cz](mailto:psdobrany.zapad@diakonie.cz)
- Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby, vedoucímu služby, řediteli organizace
- Telefonicky: na čísle 733 141 900 (vedoucí služby) nebo na čísle 773 683 197 (koordinátor)

### Komu si můžete stěžovat?

#### 1) Vedoucímu služby

Jana Šatrová Dis., telefon: 733 141 900, e-mail: [jana.satrova@diakonie.cz](mailto:jana.satrova@diakonie.cz)

#### 2) Koordinátorovi služby

Markéta Pinterová Dis., telefon: 773 683 197, e-mail: [marketa.pinterova@diakonie.cz](mailto:marketa.pinterova@diakonie.cz)

#### 3) Manažerce služeb péče

Bc. Barbora Hrdonková, telefon: 734 280 835, e-mail: [barbora.hrdonkova@diakonie.cz](mailto:barbora.hrdonkova@diakonie.cz)

#### 4) Řediteli organizace

Mgr. Lucie Petříčková, telefon: 775 720 490, e-mail: [lucie.petrickova@diakonie.cz](mailto:lucie.petrickova@diakonie.cz)

#### 5) Dalším nadřízeným orgánům

- Správní radě Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy
- Dozorčí radě Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy
- Dozorčí radě Diakonie ČCE

#### 6) Nezávislým institucím

- Vedoucímu odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje: P. O. Box 313, Škroupova 18, Plzeň, [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz)
- Veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi: Údolní 39, Brno, 602 00, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **Jak se stížnost vyřizuje?**

Pokud není stížnost anonymní, odpověď na stížnost bude doručena na Vaše jméno a adresu. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnkách služby v ulicích Sokolovská 1002 – 1006 a Loudů 1022.

### **Jak dlouho vyřízení stížnosti trvá?**

Vyřízení trvá 28 kalendářních dní od podání stížnosti.

### **Jak je to s odvoláním?**

Při nespokojenosti s řešením stížnosti můžete podat odvolání. Znamená to do 14 dnů od doručení odpovědi sepsat odvolání proti způsobu řešení stížnosti a poslat je nadřízenému pracovníka, který vyřizoval stížnost původní.

## **Osobní údaje**

Naše organizace se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Každý uživatel podepisuje souhlas, že podle tohoto zákona můžeme s jeho osobními údaji nakládat a shromažďovat je.

### **Které osobní údaje zjišťujeme?**

Zjišťujeme pouze údaje a informace nezbytné ke kvalitnímu poskytování služby, tj. jméno a příjmení, datum narození, adresa a informace o zdravotním stavu důležité pro poskytování služby.

Osobní údaje uživatele získáváme z Vaší žádosti, jsou zapsány ve smlouvě a také v osobním plánu uživatele. Dokumenty obsahující Vaše osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelných skříních a přístup k nim mají pouze určené pracovníci.

### **Proč zjišťujeme právě tyto údaje?**

Některé údaje potřebujeme k tomu, abychom poskytovali kvalitní službu, některé proto, že jsou nezbytné pro fungování naší služby (například pro finanční podporu z veřejných zdrojů). Bližší informace Vám může předat vedoucí služby.

### **Kdo se může k osobním údajům dostat?**

K osobním a citlivým údajům se mohou dostat pouze určené pracovníci pečovatelské služby, v nezbytně nutných případech také jiní pracovníci Diakonie ČCE anebo pracovníci kontrolních orgánů. Vždy vyžadujeme Váš souhlas a ze strany pracovníků podpis závazku mlčenlivosti.

Máte právo nahlížet do svého spisu, Vaši rodinní příslušníci pak pouze s Vaším souhlasem. I rodinní příslušníci jsou vázáni mlčenlivostí a svým podpisem to stvrzují.



## Mimořádné situace při poskytování služby

Mimořádné situace, tj. situace nouzové a havarijní, mohou při poskytování služby nastat náhle a nečekaně. Proto je dobré s mimořádnými situacemi počítat, být na ně připravený a jejich výčet i postupy aktualizovat na základě zkušeností všech pracovníků i uživatelů.

### Situace a doporučené postupy

1. Chybějící oběd nebo jídlonosič uživatele – nedodán z jídelny, pracovník při cestě zapomněl, jídlonosič se otevřel, pracovník nepřevzal prázdný jídlonosič, chybějící zápis v evidenci služby apod.

prevence: Pro evidenci stravování a výměnu informací ve službě i s dodavatelem obědů existují přesná pravidla, pro denní přehled má pracovník k dispozici formulář evidence stravování služby (+ na Merklínsku denní přehled strávníků od dodavatele obědů), které před rozvozem obědů kontroluje. Při manipulaci s jídlonosiči je opatrný, sleduje průběžně, v jakém jsou stavu, a případné závady probere s konkrétním uživatelem, který si zajistí opravu či výměnu. Po dohodě lze drobné opravy zajistit i pracovníkem, respektive některým z údržbářů. Prázdné jídlonosiče jsou vždy přebírány při dodávce oběda.

postup: Jestliže oběd nebyl dodán od dodavatele obědů, pracovník (anebo vedoucí služby) telefonicky zjišťuje důvod. Pracovník pak zváží, zda je vzhledem k počtu obědů a dennímu plánu služby reálné vyzvednout oběd u dodavatele dodatečně, pokud to není možné, služba zajistí oběd náhradní (restaurace v Merklíně, v Dobřanech), hotově ho zaplatí proti dokladu a následně situaci řeší vedoucí služby (jednání s dodavatelem obědů, proplacení oběda, zvážení změn v systému evidence a výměně informací).

Pokud pracovník zapomene předat oběd konkrétnímu uživateli, vrací se za ním a s vysvětlením a omluvou mu ho předá. Tuto informaci pak pracovník předává vedoucí služby (informovanost ohledně většího počtu kilometrů v knize jízd). Jestliže se pracovníkovi před předáním uživateli jídlonosič otevře a jídlo se vysype/vylije, pracovník se domluví s konkrétním uživatelem na řešení. Má-li uživatel možnost náhradní stravy, pracovník znehodnocený oběd zaplatí, jestliže by ale uživateli jídlo scházelo, pracovník je povinen dovézt mu třeba s časovým prodloužením oběd náhradní (např. z dostupné restaurace). Pokud pracovník zapomene převzít prázdný jídlonosič uživatele, není třeba, aby se za uživatelem vracel – služba má několik náhradních jídlonosičů, které lze v této situaci použít. Pracovník pak pouze zajistí čistotu náhradního jídlonosiče a jeho označení jménem uživatele.

### 2. Hospitalizace uživatele

prevence: Vzniku situace nelze předcházet, komplikace se dají minimalizovat dobrou informovaností uživatelů (pravidla poskytování služby při jednání se zájemcem, tvorba osobních plánů) a spoluprací s blízkými uživatelů.



postup: Uživatel nebo jeho blízký co nejdříve informují službu o přerušení poskytování služby – osobně, telefonicky nebo mailem; informovat službu může na požádání uživatele i zdravotnický personál v nemocnici (odhlášení odběru oběda v tentýž den do 7:00 Dobřany, do 7:30 Merklín). Před propuštěním z nemocnice je také v zájmu uživatele oznámit tuto skutečnost službě, aby bylo poskytování služby znovu zahájeno včas (přihlášení odběru oběda den předem do 12:00 Dobřany, do 10:00 Merklín).

### 3. Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele

prevence: Situaci nelze zcela předejít, ale předcházet lze komplikacím tím, že pracovníci znají rámcově situaci a zdravotní stav uživatele, jeho osobní plán, a rozeznají tedy běžný stav od případných zdravotních obtíží. Pracovník má při poskytování péče s sebou vždy služební telefon a na dostupném místě i aktuální seznam uživatelů služby, kde jsou uvedeny jejich adresy a telefonní čísla na kontaktní osoby jednotlivých uživatelů.

#### postup: a) zhoršení zdravotního stavu v rámci provozní doby služby

Pracovník se při zpozorování zhoršení zdravotního stavu snaží s uživatelem komunikovat, zjišťuje, jak se uživatel cítí, ověřuje si u něj, zda tyto příznaky zná, a jak je obvykle řeší. Podle situace pak pracovník začíná poskytovat první pomoc (pokud neví, jak postupovat, vychází z dokumentu Zásady první pomoci, případně konzultuje situaci s dispečinkem Záchrané služby), volá RZS, a jestliže je nucen provádět resuscitaci, snaží se zavolat si někoho z okolí, je-li to možné. Pokud dojde k odvozu uživatele pracovníky záchrané služby, pracovník služby zabezpečí byt/dům uživatele a telefonicky informuje kontaktní osobu uživatele (kontakt je součástí OP anebo záznamu o jednání se zájemcem o službu a je uložen v aktuálním seznamu uživatelů a jejich kontaktních osob na všem dostupném místě a ve služebním telefonu pracovníka) anebo se na kontaktování blízké osoby domluví s vedoucím služby.

#### b) zhoršení zdravotního stavu mimo provozní dobu služby

Situace je probírána v rámci osobního plánu, respektive rizikového plánu, zejména z hlediska schopností uživatele a možností řešení. Uživatel se mimo provozní dobu služby nemůže spoléhat na její pracovníky – ti v tuto dobu nemají povinnost přijímat telefonáty, nemají k dispozici služební auto a nemusejí být v dosahu. Z těchto důvodů uživatelé v této situaci využijí buď blízkých ze svého okolí (sousedé, přátelé), rodinné příslušníky anebo volají RZS sami.

### 4. Úraz, dopravní nehoda uživatele při poskytování služby

prevence: Pracovník dbá na bezpečnost uživatele v jeho domácnosti a okolí, a na pravidla bezpečné jízdy, pokud provádí úkon dovozu uživatele. Při úkonu „doprava služebním vozem“ pracovník uživateli připomíná povinnost spolujezdce připoutat se za jízdy, v případě, že zdravotní stav uživatele neumožňuje, aby se sám připoutal (celková slabost, nepohyblivost rukou apod.), pracovník tuto povinnost uživateli oznámí, vysvětlí a s připoutáním pomůže. Při úkonu „doprovod“ či při péči v domácnosti uživatele pracovník dbá na bezpečí uživatele, vychází ze znalosti OP a rizikového plánu

(např. ví o používaných kompenzačních pomůckách, o možných náhlých změnách vyplývajících ze zdravotního stavu).

postup: Pracovník postupuje obdobně jako v bodu 2., v případě dopravní nehody postupuje navíc dle metodiky „Postup při havarijní události“ ve spolupráci s vedoucím služby – metodika je součástí dokumentace Bezpečnosti práce. Je-li vozidlo služby po nehodě nepojízdné, pracovník se spojí s vedoucím služby, případně s vedoucím údržby – řeší spolu náhradní dopravu. Vyřízení dopravní nehody má pak na starosti vedoucí služby ve spolupráci s koordinátorem technicko – ekonomického úseku organizace, případně ve spolupráci s PČR.

### 5. Uživatel neotvírá

prevence: Při jednání se zájemcem, při tvorbě či zhodnocení osobního plánu se s uživatelem dojednává, jak budeme takovou situaci řešit. Mezi uživateli a pracovníky, případně mezi rodinným příslušníkem uživatele a pracovníky je domluven způsob, jak a kdy uživatelé dávají vědět o své plánované nepřítomnosti, aby pracovník věděl, zda uživatel neotvírá, protože není doma, anebo se mu mohlo něco stát. Při jednání se zájemcem, případně při tvorbě OP služba zaznamenává kontakt na osobu blízkou právě pro mimořádné případy (kontakty na uživatele a jejich blízké jsou uloženy v souhrnném elektronickém nebo papírovém seznamu na místě, které je pracovníkům dostupné, nové kontakty jsou přidávány po podepsání smlouvy novým uživatelem, vedoucí služby pak předává telefonní čísla pracovníkům k uložení do služebních mobilů).

postup: Pokud pracovník přichází v domluveném čase k uživateli a uživatel neotvírá, může použít klíče uživatele (pokud je použití klíčů uživatelem takto určeno). Jestliže služba klíče k dispozici nemá, pracovník volá na telefonní číslo uživatele, pokud telefon nevezme, shání někoho ze sousedů. Jestli i tento způsob selže, pracovník kontaktuje blízkou osobu uživatele a zjišťuje, zda o nepřítomnosti uživatele neví a dále s ním probere, jak má postupovat (blízká osoba může/nemůže přijet, napadá/nenapadá ji někdo z obce, kdo může na místo přijít, anebo má od bytu či domu uživatele klíče apod.). Pokud pracovník zvoní na uživatele v domluvený čas, uživatel neotvírá, ale je v bytě/domě slyšet, pracovník se s ním snaží komunikovat přes dveře. Zjišťuje, co se stalo, zda se uživatel může pohybovat apod. a vyhodnocuje situaci. Pokud nejsou k dispozici náhradní klíče od bytu/domu a uživatel se bez cizí pomoci nemůže dostat ke dveřím, je na místě volat osobu blízkou, která má právo převzít zodpovědnost za vzniklou situaci. Pokud blízká osoba není v dosahu, je na místě volat RZS a Policii ČR a následně kontaktovat blízkého uživatele. Pracovník může situaci konzultovat také s vedoucím služby a podělit se s ním o jednotlivé úkoly.

### 6. Poškození nebo ztráta majetku uživatele

prevence: Pracovníci služby s jakýmkoliv předmětem z majetku uživatele manipulují pouze se souhlasem uživatele a s maximální opatrností, u cenných věcí (s hodnotou nad 5000,- Kč) je

doporučené sepsat o tom s uživatelem jednoduchou dohodu. Organizace je pojištěna pro případ škody vzniklé při poskytování služby se spoluúčastí 1000,- Kč.

postup: Při poškození nebo ztrátě majetku uživatele pracovník sepisuje zprávu o události, o všem informuje nadřízeného (ústně, mailem telefonicky dle momentální situace), nadřízený pak jedná s pojišťovnou (INSIA) o škodní události, přičemž může využít podporu technického úseku organizace. Pojišťovna si v případě větší škody (nad 10 000,- Kč) vyžádá vyjádření od organizace, od majitele poškozené věci doklad o vlastnictví věci a její hodnotě. Následně může být vzniklá škoda uhrazena pojišťovnou. Při poškození věci s hodnotou do 1000,- Kč uživatel služby využívá svého práva podat stížnost, ve které co nejkonkrétněji popíše celou situaci – poškození věci se pak posuzuje standardní cestou jako stížnost.

#### 7. Přítomnost cizího člověka v domácnosti uživatele

prevence: V rámci jednání se zájemcem se mapuje celková sociální situace budoucího uživatele, tj. pracovníci služby mají rámcový přehled o tom, zda uživatel žije sám anebo ne, s kým z rodiny či známých je nejčastěji v kontaktu apod. Pracovníci při běžném kontaktu s uživatelem, při tvorbě a revizi osobních plánů citlivě podporují uživatele v ochraně vlastního bezpečí.

postup: Pokud se pracovník v bytě/domě uživatele setká s někým, kdo, dle jeho zkušeností, k uživateli nepatří, pokouší se na místě zmapovat, zda s jeho přítomností ve svém obydlí uživatel souhlasí. Pokud pracovník situaci posoudí jako rizikovou pro uživatele (zejména například jde-li o uživatele se sníženou schopností orientace), je na místě poradit se s vedoucím služby nebo s kolegyněmi a následně v týmu zvážit, zda dá služba o situaci vědět kontaktní osobě uživatele.

#### 8. Podezření nebo zjištění domácího násilí

prevence: V rámci procesu individuálního plánování si sociální pracovník a následně pracovníci služby získávají přehled o celkové sociální situaci uživatele, všímají si změn v chování uživatele, v rámci základního sociálního poradenství uživatele informují o jeho právech a podporují ho v jejich dosažení. Funguje týmová spolupráce a předávání informací v týmu, je využíván prostor v rámci supervizí, vzdělávání pro lepší „připravenost“ pracovníka. Pracovníci rámcově znají pojem domácího násilí a jeho formy (téma pro porady v týmu).

postup: a) Pokud pracovník zjistí bezprostřední známky násilí na uživateli, neprodleně volá RZS a věc oznamuje vedoucímu služby. Ten pak situaci řeší ve spolupráci s koordinátorem služby a zohledňuje při tom oznamovací povinnost při zjištění trestného činu a zároveň citlivost situace.

b) V situaci, kdy mají pracovníci služby podezření na páchané násilí na uživateli, probírají vše při pravidelných poradách v týmu, při individuální konzultaci s nadřízeným, při supervizích. Vedoucí služby (sociální pracovník) pak stanovuje další postup a využívá při tom všech vnitřních i vnějších zdrojů k řešení (konzultace s nadřízenými, kolegy z jiných služeb, supervize, instituce zabývající se odborným

poradenstvím a krizovou pomocí apod.). V kontaktu s uživatelem (obětí násilí) pracovníci postupují citlivě a opatrně - netlačí ho do rozhodnutí, spíše ho doprovází, poskytují podporu, respektují jeho náhled na situaci, věnují se jeho pocitům, pomáhají uživateli zorientovat se v situaci.

#### 9. Agrese uživatele nebo jeho blízkého, sexuální obtěžování

prevence: V rámci jednání se zájemcem jsou s případným uživatelem projednávány podmínky poskytování služby (práva a povinnosti obou zúčastněných stran). Pracovníci služby mají v rámci vnitřního nastavení služby dostatek prostoru a podpory k řešení nestandardních situací, v týmu existuje vzájemná důvěra, v rámci svého vzdělávání pracují na svých „slepých místech“ a rezervách, znají své hranice.

postup: a) slovní nebo fyzická agrese: Je-li pracovník vystaven při poskytování služby slovní nebo fyzické agresi uživatele či jeho blízkého, snaží se co nejasertivněji vůči tomuto jednání vymezit a místo, kde hrozí další eskalace konfliktu, opustit. Pracovník chrání v tuto chvíli především své vlastní zdraví a život - s člověkem, který je agresivní (ať už z důvodu požití alkoholu či jiných návykových látek anebo vlivem onemocnění či postižení), se nehádá, snaží se dostat se z dosahu agresora a místo opustit.

b) sexuální obtěžování: Je-li pracovník sexuálně obtěžován, je na místě uživateli bezprostředně dát najevo svoji hranici. Je-li to nezbytné, pracovník se snaží zamezit fyzickému kontaktu s uživatelem přiměřenou obranou a především postupuje tak, že chrání vlastní zdraví. V obou případech pracovník předává informaci vedoucímu služby a ten následně ve spolupráci s koordinátorem navrhne řešení/případná opatření.

#### 10. Napadení pracovníka zvířetem uživatele

prevence: V rámci jednání se zájemcem jsou probírána práva a povinnosti obou stran při poskytování služby, zejména z hlediska povinnosti uživatele zajistit podmínky pro poskytování služby. Pokud se v domácnosti nebo v jejím okolí volně pohybuje zvíře (nejčastěji pes), je při jednání se zájemcem stanoveno, jak bude zvíře zajištěno v době poskytování péče.

postup: Obecně platí, že pracovník má právo odmítnout vstupovat na pozemek či do bytu, kde se nezajištěné zvíře pohybuje. Pokud je přece jen pracovník zvířetem ohrožen, snaží se zachovat klid, nedělá prudké pohyby a zvíře se snaží zahnat rozhodným, pevným hlasem, případně použije fyzickou sílu na svou obranu (použije například klacek či jiný předmět). Pokud se nepodaří útok psa odvrátit, pracovník se dle svých schopností a možností pokusí jeho útoku čelit (aktivní obranou je chycení psa za obojek nebo kůži na krku, pasivní obranou natočení bokem a zády - odvrácená pozice, schoulené tělo snižuje pravděpodobnost či intenzitu útoku psa a závažnost poranění. Pokud došlo k poranění pracovníka, je třeba poskytnout mu první pomoc (ošetřit rány běžnými dezinfekčními prostředky anebo

alespoň vmytí ran běžnou mýdlovou vodou. Chovatel (majitel) zvířete je povinen zajistit neprodleně vyšetření veterinárním lékařem (pokud tak chovatel (majitel) neučiní, je nutno informovat Policii ČR nebo příslušnou veterinární správu, která je kompetentní tyto problémy řešit).

informace a záznam: Pracovník co nejdříve informuje vedoucí (osobně, telefonicky či mailem podle možností), událost zapisuje do evidence mimořádných situací, do Knihy úrazů. Další postup je totožný s postupem řešení pracovního úrazu. Léčba pracovníka, pracovní neschopnost a následky, respektive náklady na ně, mohou být prostřednictvím pojišťovny vymáhány na majiteli zvířete.

### 11. Úmrtí uživatele

postup: Pokud pracovník po příchodu do domácnosti uživatele nalezne uživatele mrtvého, přesvědčí se o tom, že se skutečně jedná o zemřelého (zkontroluje puls a dech). Jestliže je na první pohled zřejmé, že se nejedná o přirozenou smrt (vypáčené dveře, vykradený byt, apod.), pracovník ihned volá Policii ČR. V ostatních případech oznamuje nález zemřelého buď registrujícímu lékaři v jeho provozní době anebo na tísňovém volání 112 a byt/domácnost uživatele opustí (byt zajistí podle svých možností). Blízkou osobu zemřelého má povinnost informovat lékař, který úmrtí potvrdil, služba může lékaři kontakt na blízkého předat.

Aktualizováno: 12. 11. 2013, 12. 11. 2014, 5. 11. 2015, 7. 6. 2016

### Související dokumenty

#### **Všeobecné dokumenty:**

Zákon č. 108/2006Sb.

Vyhláška č. 505/2006

#### **Vnitřní dokumenty:**

č. 7. JB. 1. 2012 Veřejný závazek

č. 7. JB. 2. 2012 Provozní řád

č. 7. JB. 3. 2012 Pravidla pro vyřizování stížností

č. 7. JB. 4. 2012 Jednání se zájemcem o službu

č. 7. JB. 5. 2012 Plánování a průběh služby

č. 7. JB. 6. 2012 Ochrana práv uživatelů

