



## **Pravidla poskytování pečovatelské služby**

Tato Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upravují blíže poskytování sociální služby „pečovatelská služba“ a doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

### **I. Zavedení nového úkonu pečovatelské služby**

1. Objednání nového úkonu (úkon, který není uveden v platném Individuálním plánu Klienta) pečovatelské služby probíhá prostřednictvím změny a aktualizace Individuálního plánu. O změnu úkonů může Klient požádat pečovatelku nebo sociální pracovníci. Sociální pracovníce provede jednání s Klientem v jeho domácnosti (popř. na jiném místě) a provede změnu (aktualizaci) Individuálního plánu.

Úkony, které lze zajistit prostřednictvím veřejně dostupných služeb, může Poskytovatel Klientovi pomoci zprostředkovat. Veřejně dostupné služby mají přednost před sociální službou poskytovanou Poskytovatelem.

### **II. Objednání, doobjednání a odhlášení stravování**

1. Klient si stravu objednává prostřednictvím jídelního lístku. Jídelní lístek obsahuje nabídku jídel, ze kterých si Klient může vybrat na dny pondělí až sobota (v sobotu se obědy dováží pouze Klientům, kteří odebírají stravu pravidelně ve všední dny). Klient obdrží v pondělí jídelní lístek na následující týden. (V případě přání Klienta je možné vydání dvou kopií jídelního lístku. Klient označí svůj výběr do jednoho vyhotovení a podepsané odevzdá, druhé vyhotovení si pro svou informaci ponechá). Každý Klient si může objednat pouze jednu porci oběda na každý den.

2. Označení výběru jídel Klient provádí sám, v případě přání Klienta mu při označení výběru pomůže zaměstnanec Poskytovatele. Klient jako výraz souhlasu jídelní lístek podepíše.

3. Označený a podepsaný jídelní lístek Klient odevzdává zaměstnanci Poskytovatele nejdéle do čtvrtka (včetně) v týdnu před pondělím, od kterého začíná platnost jídelního lístku.

4. Odhlášení stravování je možné provést prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele, který stravu Klientovi dodává nebo telefonicky na čísle **601 304 922** nebo **702 067 782**, a to nejdéle do 14:00 hod. před dnem, na který je strava odhlašována. V případě nenadálé hospitalizace je možné oběd odhlásit v ten samý den, na který je oběd odhlašován a to do 8:00 hod.

5. Pokud není stravování odhlášeno podle předešlého odstavce, je Klientovi strava včetně dovozu oběda zaúčtována v plné výši. Pokud Klient chce doobjednat stravu na den, který si neuvedl v jídelním lístku, je povinen takto učinit stejným způsobem a nejdéle ve stejném čase, jako je prováděno odhlášení stravy podle tohoto článku.
6. Jídlonosiče si zabezpečuje každý Klient sám, a to v počtu dvou kusů z důvodu potřeby výměny jídlonosiče. Jídlonosiče jsou Poskytovatelem zajištěny pouze v případě nezbytně nutném a po dobu nezbytně nutnou. (např. Klient přichází z nemocnice, je třeba mu zajistit jídlo a nebylo možné jídlonosič vyzvednout.)
7. Při dodání obědů Klient služby osobně oběd převezme a předá čistý, nepoškozený a kompletní jídlonosič. V případě, kdy Klient nedostatečně umyje jídlonosič a je třeba přemýtl zaměstnancem Poskytovatele, bude Klientovi tato služba naúčtována jako úkon „*Běžný úklid*“. Klient může ve výjimečných případech požádat další osobu o převzetí oběda, ale tuto skutečnost je povinen nahlásit předem zaměstnanci Poskytovatele. Pokud Klient služby přerušil odebíráním obědů, druhý jídlonosič je Klientovi bezodkladně vrácen.
8. Obědy se rozvázejí Klientům pečovatelské služby od 9:00 do 13:00 hodin. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště Klienta a aktuální dopravní situaci. Při sjednávání sociální služby je Klient seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích, kterými jsou např. sněhová kalamita, překážka na silnici, nehoda, dopravní kolaps, vypnutí elektrického proudu atd.
9. Obědy jsou určeny k okamžité spotřebě, nejlépe ihned po dodání do místa konzumace.
10. Úkon dovoz nebo donáška obědů je Klientovi poskytován pouze v případě, že je nutné zajistit u Klienta další návazné služby, které souvisí s podáním stravy. V ostatních případech Poskytovatel informuje Klienta o dostupných komerčních službách, případně mu pomůže kontakt zprostředkovat.

### **III. Objednání a odhlásování základních činností mimo stravování**

1. Klient může požádat zaměstnance Poskytovatele osobně nebo telefonicky na čísle **601 304 922** nebo **702 067 782** o rozšíření (nebo změnu) četnosti či délky poskytování činností (dle přání odebírat úkon častěji nebo jeho poskytnutí prodloužit). Poskytovatel se pokusí požadavek zajistit s ohledem na provozní a kapacitní možnost služby.

2. Objednané základní činnosti (mimo stravování) mohou být odhlášeny vždy do 15:30 hod. předešlého dne přede dnem, na který je základní činnost nasmlouvána. Odhlášení může Klient učinit osobně zaměstnanci Poskytovatele nebo telefonicky na čísle uvedeném v předešlém článku k objednání stravování.
3. Pokud není poskytování základní činnosti (mimo oběda) odhlášeno podle předešlého odstavce, tato činnost je Klientovi zaúčtována ve výši úhrady, která by odpovídala provedení dané činnosti u Klienta. Jestliže činnost nebyla u Klienta ještě provedena, tak ve výši nejnižší možné úhrady, kterou by bylo možné k danému provedení předpokládat (jestliže se jedná o činnost účtovanou podle časové jednotky). Výjimkou je případ, kdy Klient nemohl poskytnuté služby odhlásit (především náhlá/neplánovaná hospitalizace Klienta v nemocnici).
4. Tento článek platí také pro poskytování fakultativních činností.

#### **IV. Popis rozsahu zajišťování základních a fakultativních činností**

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

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – ohřívání hotového jídla, krájení, mletí stravy, otevření jídonosiče, přendání jídla z jídonosiče na talíř, nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení dle přání Klienta (další možné související úkony - běžný úklid)
- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – podpora a pomoc při oblékání a svlékání, příprava oblečení a jeho úklid, pomoc se specifickými pomůckami - např. břišní pás, protetické pomůcky apod.
- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu** ve vnitřním prostoru pomoc a podpora při chůzi s použitím berlí, holí, chodítka, při pohybu na vozíku, pomoc při ovládnání výtahu
- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – u částečně imobilního klienta zahrnuje přistavení vozíku, pomoc při zvedání a přidržení při přisedání na vozík, u plně imobilního klienta – úkon je poskytován pouze v případě, že klient má domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci další osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka), postel klienta musí být polohovací, přístupná ze tří stran, vybavená hrazdičkou

## **2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- **pomoc při úkonech osobní hygieny** – pomoc a podpora dle přání Klienta při celkovém umytí nebo koupeli, mytí žínkou na lůžku, výměna inkontinenčních pomůcek, ošetření pokožky, koupel či sprchování v domácnosti Uživatele či ve středisku osobní hygieny. Použití vany nebo sprchy ve středisku osobní hygieny je účtováno jako fakultativní činnost.
- **pomoc při základní péči o vlasy a o nehty** - umytí, vysušení a učešání vlasů, ostříhání nehtů na rukou a nohou, zabroušení pilníkem.
- **pomoc při použití WC** – pomoc a podpora při přesunu na WC nebo toaletní židli. V případě použití hygienického křesla je součástí úkonu vynesení a vymytí nádoby

## **3. Pomoc při zajištění stravy**

- **zajištění stravování** – je poskytován pouze oběd, a to klasický nebo dle dietních potřeb Klienta
- **dovoz nebo donáška jídla** - dovezení stravy nebo donáška stravy do domácnosti Klienta
- **pomoc při přípravě jídla a pití, podání jídla a pití** – snídaně, svačiny – jídlo je připravováno z vlastních surovin Klienta v domácnosti, pečovatelka pomáhá při činnostech, které Uživatel nezvládá

## **4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

**běžný úklid a údržba domácnosti (úklid zpravidla nepřesahující 1 hodinu času)** – běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, umytí, utření a úklid nádobí, vč. silně znečištěných jídlonosičů, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači, ustlání postele, výměnu ložního prádla. Klient zajistí na vlastní náklady (po domluvě možné i prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele) potřebné čisticí a úklidové prostředky. Součástí úkonu je praní a žehlení osobního a ložního prádla (roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr

suchého prádla, žehlení, skládání, uložení prádla do skříně) v domácnosti Klienta za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků. Z bezpečnostních důvodů se praní prádla v domácnosti provádí pouze u Klientů, kteří jsou schopni si pračku po dobu jejího provozu sami ohlídat pro případ poruchy. Zaměstnanci Poskytovatele nejsou oprávněni provádět jakékoli neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit Klienta. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění Klienta na stav věci proveden zápis do sešitu Mimořádné události. Běžný úklid není prováděn jako samostatný úkon, ale pouze jako součást péče o osobu Klienta.

- **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování** – pečovatelská služba v rámci tohoto úkonu pomáhá Klientovi se zajištěním běžně dostupných (komerčních) služeb či předáním kontaktů na tyto služby
- **donáška vody** – donáška vody z nejbližšího zdroje pitné vody; toto je poskytováno pouze osobám, které nemají vodovod nebo v jejich domácnosti neteče voda (např. z důvodu havárie vodovodního traktu)
- **topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** - zahrnuje donášku a přípravu topiva, vynesení popela, vyčištění kamen. Klient má vlastní topivo a pomůcky. Tento úkon nezahrnuje skládání uhlí
- **běžné nákupy a pochůzky** – za běžný nákup je považován nákup max. do 5 kg váhy, úkon obsahuje nákup potravin, drobného spotřebního zboží a domácích potřeb. Pochůzka je určena např. k vyřizování administrativních záležitostí (lékař, lékárna, pošta, banka, pojišťovna apod.)  
Klient má připraven seznam věcí, které chce nakoupit, nebo mu při sepsání tohoto seznamu pomůže zaměstnanec Poskytovatele. Klient může tento seznam věcí také po předchozí dohodě zatelefonovat zaměstnanci Poskytovatele. Na základě tohoto seznamu je proveden nákup. Klient předá pracovníkovi předem také příslušnou částku na daný nákup (pokud neproběhla objednávka věcí telefonicky). Pracovník finanční prostředky oproti skutečné ceně nákupu proúčtuje ihned při předání nákupu s Klientem (případně ho požádá o zaplacení celého nákupu, pokud byl objednán telefonicky). Poskytovatel se pokusí zajistit nákup z obchodů, ze kterých si přeje Klient, ale vždy s ohledem na personální a časovou kapacitu sociální služby. Klient je povinen tyto finanční prostředky ihned přepočítat. Obdobný postup je realizován také v případě, kdy je hrazena složenka, platby na poště nebo jiné úhrady. Do provedení úkonu je započítáno: převzetí soupisu a finanční hotovosti (v případě nahlášení nákupu telefonicky – čas telefonního hovoru), doba nákupu, předání nákupu a vyúčtování.

- **velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti** (nákup nad rozsah běžného nákupu, součet všech položek max. do hmotnosti 15 kg), např. týdenní nákup potravin a spotřebního zboží ve více obchodech, celých balení vody, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (dále postup dle výše uvedeného odstavce)
- **praní a žehlení ložního prádla nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**  
pokud má Klient sjednanou činnost praní a žehlení prádla, je povinen toto prádlo vždy připravit nebo mu při přípravě prádla pro praní může pomoci zaměstnanec Poskytovatele. Prádlo může být předáno přímo do prádelny v tašce s uvedením jména Klienta (např. rodinnými příslušníky) nebo je sváženo z domácností Klientů v úterý a v pátek mezi 12:00 – 15:00 hodinou (případně předcházející pracovní den danému dni, pokud úterý nebo pátek jsou dny pracovního klidu nebo státním svátkem). Klient si může vybrat den, kdy chce prádlo svést, avšak tento den musí oznámit přímo zaměstnanci Poskytovatele na telefonních číslech **601 304 922 nebo 702 067 782**. Převzetí je možné osobně po předchozí domluvě ve středisku osobní hygieny nebo je možné prádlo Klientovi zdarma dovézt.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – činnost zahrnuje pouze doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

## 5. **Fakultativní činnosti**

Fakultativní činnosti jsou nabízeny nad rámec základních činností a jejich poskytnutí se nemůže Klient nijak dožadovat/vymáhat; Poskytovatel v nutném případě (především nouzové a havarijní situace) může na určenou dobu poskytování těchto činností přerušit (přestat sjednávat konkrétní poskytnutí) a o tomto vždy vyrozumí Klienta, který o ni projeví zájem.

- **dohled nad Klientem** - je návštěva pracovnice Poskytovatele v domácnosti Klienta v určený/dohodnutý čas. V rámci této návštěvy může být zkontrolováno, zda se Klient nenachází v domácnosti ve špatném zdravotním stavu, zda neupadl, zda neexistuje v domácnosti pro Klienta ohrožení (např. nevypnutý plynový sporák)
- **doprovod na procházku** – dle přání Klienta je možné nasmlouvat v rámci provozních možností Poskytovatele maximálně v rozsahu 1 hodiny.

- **doprava Klienta vozidlem PS do střediska osobní hygieny a zpět** – pokud Klient využívá střediska osobní hygieny a nemůže se dopravit prostřednictvím veřejných dopravních prostředků, může využít dopravu vozidlem Poskytovatele.
- **doprava Klienta vozidlem PS** – bude poskytována k zajištění základního úkonu, a to především zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, tj. doprovodit do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět. Klient potřebuje v souvislosti s čerpáním tohoto úkonu využít i dopravu a nemůže se dopravit prostřednictvím veřejných dopravních prostředků.
- **hygiena ve středisku osobní hygieny** - použití vany/sprchy – úkon zahrnuje přípravu prostoru/zařízení pro sprchování/koupání (úklid, dezinfekce) pro Klienta, a dále spotřebu vody teplé/studené, stočné, energie, opravy a údržbu prostor.

## V. Řešení krizových situací

V případě, že Klient při předem ohlášené návštěvě neotevírá, nereaguje na telefon a zaměstnanec Poskytovatele má podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život Klienta a není možné se spojit s kontaktní osobou ani se sousedy, učiní zaměstnanec Poskytovatele dotaz na příjmu pacientů nemocnice. Pokud se neprokáže, že Klient byl hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat policii, záchrannou službu, zámečníka. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Z tohoto důvodu je v zájmu Klienta ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit zaměstnanci Poskytovatele ústně nebo telefonicky svou nepřítomnost v bytě. Veškeré náklady za takto způsobenou škodu jsou na vrub Klienta

## VI. Práva a povinnosti Klienta

### 1. Klient má především tyto povinnosti:

- a) nechovat se k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, který vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, diskriminačního, ponižujícího prostředí; případně se takto nechovat k jiným Klientům sociální služby,
- b) nevyužívat poskytování služby (či jejich produktů) ve prospěch další osoby (např. praní prádla pro jiné osoby/příbuzné, nákupy),

- c) postupovat v souladu s těmito Pravidly a Smlouvou o poskytování sociální služby,
- d) zabezpečit bezpečný prostor pro výkon pečovatelské služby (např. po dobu přítomnosti zaměstnance Poskytovatele musí být na jeho žádost pes zavřený mimo prostor poskytování služby. V případě imobilního nebo méně mobilního Klienta je nutné zajištění polohovacího lůžka přístupného ze tří stran). V případě, že Klient nezajistí bezpečné prostředí, může zaměstnanec Poskytovatele poskytnutí péče odmítnout. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Za překážku poskytování služby se pokládá i situace, kdy Klient není připraven otevřít pečovatelce v předem stanovenou dobu, na kterou byla služba sjednána. Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů do domu či bytu. Předání klíčů je zaznamenáno ve spise Klienta. V případě, že Klient není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá zaměstnanec Poskytovatel klíče do kanceláře pečovatelské služby, kde jsou uloženy do trezoru. Při ukončení Smlouvy jsou klíče (proti podpisu) vráceny Klientovi nebo kontaktní osobě Klienta.

## **2. Klient má především tato práva:**

- a) má právo na rovnoprávné a nediskriminující zacházení při poskytování sociální služby v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalšími právními předpisy,
- b) dávat podněty a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby (postup pro podávání stížnosti viz dále),
- c) požádat Poskytovatele o poskytnutí nabízených základních i fakultativních činností vzhledem ke svým schopnostem (vzhledem k tomu co zvládne sám a s jakými činnostmi potřebuje pomoc),
- d) požádat Poskytovatele o změnu času a způsobu poskytování jednotlivých činností,
- e) vyžadovat poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby a těmito Pravidly,
- f) ukončit poskytování sociální služby – vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby,
- g) Klient má právo nahlížet do své osobní dokumentace, dělat si z ní kopie, avšak po domluvě s příslušným pracovníkem Poskytovatele. Klient má dále právo zpřístupnit dokumentaci na základě písemného souhlasu jiné osobě (např. rodinnému příslušníkovi),
- h) Klient bere na vědomí přiměřené riziko.

## **VII. Práva a povinnosti Poskytovatele a jeho zaměstnanců**

### **1. Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto povinnosti:**

- a) neposkytovat Klientovi činnosti, které si zvládne učinit sám a nenahrazovat běžně dostupné činnosti,
- b) dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při poskytování pečovatelské služby,
- c) oznámit či zabránit přípravě, páchání či spáchání trestného činu v návaznosti na ustanovení § 367 nepřekážení trestnému činu a § 368 neoznámení trestnému činu zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (a to buď samotným Klientem, osobou blízkou nebo jinou osobou); a to bez ohledu na mlčenlivost podle předešlého písmene,
- d) jednat s Klientem vždy jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem, omezovat zasahování do jeho práv a mít na paměti jeho lidskou důstojnost, včetně práva na soukromí,
- e) dodržovat povinnosti plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel,

### **2. Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto práva:**

- a) vyžadovat po Klientovi plnění povinností plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel,
- b) ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby (pouze Poskytovatel, ne jeho zaměstnanci).

Poskytovatel je dále oprávněn vyžadovat všechna práva a plnění povinností plynoucích ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel.

## **VIII. Stížnosti**

1. Klient nebo jím určený zástupce či jiné osoby (např. rodinní příslušníci, sousedé, známí) mohou podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
2. Stížnost je vyjádřením nespokojenosti, které vyžaduje prošetření a odezvu. Za stížnost je považováno vše, co Klient tak označí.
3. Stížnost je možné podávat jak anonymně, tak neanonymně (s uvedením identifikace své osoby), a to těmito způsoby:
  - a. písemně na adresu: Městské sociální a zdravotní služby, Nad Zastávkou 64, 280 02 Kolín II.
  - b. písemně prostřednictvím e-mailu na adresu: stiznosti@mszs.cz
  - c. písemně do schránky označené „stížnosti“, která je umístěna v suterénu sídla pečovatelské služby na adrese: Smetanova 764, Kolín II (schránka je jednou týdně vybírána)

- d. ústně každému zaměstnanci Poskytovatele
- e. telefonicky na čísle: 601 304 922 nebo 702 067 782

Za anonymní stížnost je považována stížnost, ze které nelze identifikovat bez omylu osobu stěžovatele.

4. Klient může také požádat zaměstnance Poskytovatele o pomoc při sepsání stížnosti. Stížnost je vždy písemně evidována do příslušné evidence Poskytovatele a řešena vždy nejdéle do 30 dnů od doručení stížnosti poskytovateli. Pouze ve výjimečných případech, kdy není možné stížnost prošetřit do 30 dnů, je možné tuto lhůtu prodloužit na 60 dnů. O této skutečnosti je vždy stěžovatel písemně vyrozuměn, včetně odůvodnění.
5. Stížnost je řešena ředitelem/kou Poskytovatele nebo jím určeným zaměstnancem. Stížnost není řešena v žádném případě osobou, proti které je směřována. Pokud je stížnost směřována proti řediteli/ce Poskytovatele, je stížnost předána ke zřizovateli (Město Kolín).
6. Pokud se jedná o opakovanou stížnost k téže věci, je prošetřeno, zda nedošlo ke změně skutečností rozhodných pro vyřízení stížnosti a je také prošetřen předešlý postup řešení stížnosti.
7. Stížnost je vyřešena a vždy v písemné podobě předána/doručena stěžovateli (i v případě, že se jedná o stížnost opakovanou), pokud se nejedná o stížnost anonymní.
8. Osoba se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele nebo organizaci sledující dodržování základních lidských práv a svobod.
  - Zřizovatel: Město Kolín, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Karlovo náměstí 44, 280 12 Kolín, tel. č. 321 748 111, email: [posta@mukolin.cz](mailto:posta@mukolin.cz)

Další kontakty:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. č. 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. č. 257 221 142, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

9. Seznam institucí/organizací sledujících dodržování základních lidských práv a svobod je vždy předán Klientovi k těmto pravidlům, což svým podpisem Klient stvrzuje. Aktuální seznam je pak dále zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele nebo může být vždy Klientovi na jeho žádost předán zaměstnancem Poskytovatele.

### **IX. Platnost a účinnost**

1. Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 13.2.2026 a k tomuto dni ruší také platnost a účinnost předešlých předpisů upravujících tuto oblast.
2. Klient je s těmito Pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, zavazuje se je dodržovat a jsou její nedílnou součástí.

V Kolíně dne

.....  
Podpis Klienta

.....  
Podpis Poskytovatele  
Bc. Ivana Nováková  
ředitelka MSZS