

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a vyhláškou č. 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši jejich úhrad (viz ceník služeb). Součástí jsou také pravidla pro podání stížností a připomínek.

**Pečovatelská služba** (dále jen PS, nebo Poskytovatel) **je poskytována na základě uzavřené smlouvy po předchozím vyjednání podmínek služby mezi žadatelem a poskytovatelem.** Tato služba se poskytuje občanům se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby:

- a) z důvodu pokročilého věku
- b) z důvodu tělesného či zdravotního postižení či chronického onemocnění bez omezení věku
- c) rodinám s dítětem/ dětmi (např. kde se současně narodila tři a více dětí, rodinám s těžce nemocným či postiženým dítětem, matkám na rizikovém těhotenství atd.)

### **Čl. – 1 Obecná pravidla**

1. Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu nebo bez úhrady v pracovní době poskytovatele ve všední dny i o víkendech v době od 7:00 do 22:00.
2. S Klientem bude pověřeným pracovníkem sestaven Individuální plán, který bude naplňovat stanovené osobní cíle, které budou vycházet z potřeb a oprávněných přání Klienta a zároveň z možností Poskytovatele.

#### **Vstup pracovníka do bytu (domácnosti) klienta:**

- **pracovník PS vstupuje do bytu klienta** pouze na vyzvání v předem dohodnutém čase
- nelze-li **přístup do bytu** zajistit jinak, používá pracovník PS **klíče svěřené klientem** na základě sepsaného protokolu o předání klíčů, které má pracovník PS povinnost zajistit tak, aby nedošlo k jejich zneužití
- **vstup pracovníka PS do bytu v nepřítomnosti klienta** může být proveden pouze na výslovné přání klienta za přítomnosti svědka. O tomto vstupu a jeho účelu je s klientem sepsán protokol

### **Čl. 2 – Úkony nabízené Pečovatelskou službou města Dobříš**

#### **Pravidla k jednotlivým službám, které vyžadují materiální spoluúčast klienta a některá upozornění a poučení:**

1. **Pomoc při osobní hygieně** v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny (SOH)
2. **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- klient používá své vlastní prostředky (toaletní přípravky, hygienické a inkontinenční absorpční pomůcky, ručník, dezinfekční a úklidové prostředky apod.). Pokud je nemá, zajistí je poskytovatel se souhlasem klienta na jeho náklady
- klient má možnost využít doprovodu nebo přepravy do SOH poskytovatelem

### 3. Dovoz oběda v čase od 9:15 hod. do 12:15 hod.

- klient má možnost výběru stravy dle svého uvážení a dle denní nabídky dodavatele obědů
- jídlonosiče s termoobalem jsou klientům zapůjčovány bezplatně s poučením, jak o ně správně pečovat (jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy!)
- přihlásit a odhlásit oběd si může klient jeden pracovní den předem, ve výjimečném případě do 8:30 hod v den dodávky

**Úhrada** za obědy se provádí zpětně v hotovosti pověřenému pracovníkovi PS nebo bezhotovostním převodem na **bankovní účet č. 4691067359/ 0800 vedený u České spořitelny** na základě vystavené, předané či e-mailem zaslané stvrzenky, vždy nejpozději do 15.dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly obědy odebrány.

- o platbě a její výši jsou klienti informováni vždy den předem ústně i písemně (lístečky s částkou)
- za přijatou hotovost je pracovník vždy povinen vydat stvrzenku

### 4. Nákupy

Pověřený pracovník převezme od klienta:

- nákupní seznam, který si sepíše klient sám nebo s pomocí pracovníka
- finanční částku potřebnou k provedení úkonu, kterou řádně zaznamená, podepíše převzetí a vždy zpětně řádně vyúčtuje

Každý klient má u sebe zápisník, ve kterém je vedena:

- evidence nákupů
- převzetí peněz pracovníkem PS s jeho podpisem
- zpětné vyúčtování
- souhlas klienta (podpis)

**Finanční částku potřebnou k provedení úkonu** je klient povinen předat pracovníkovi PS předem.

Nákup se donáší nebo dováží z nejbližšího dostupného místa.

Přeje-li si klient nákup z jiného vzdálenějšího místa, než je obvyklé – **pracovník** mu může vyhovět v případě, že nenaruší provozně časový řád na úkor jiného klienta.

**Běžný nákup** – je nákup do jedné malé nákupní tašky maximálně ze dvou míst.

**Velký nákup** – více než jedna malá taška (maximálně dvě velké), nákup z více jak dvou míst, nákup ošacení, drobného vybavení domácnosti apod.

Poznámka: taška na nákup je poskytována pečovatelskou službou.

**Nákup většího a nákladnějšího vybavení** – pracovník PS zprostředkuje dodavatele a dovoz zboží na náklady klienta.

**Pochůzky** – tento úkon představuje zařizování osobních záležitostí na úřadech, u lékaře, vyzvednutí léků, platby na poště, popřípadě vyřizování osobních záležitostí telefonem apod.

#### **5. Praní a žehlení prádla**

- klient předá prádlo do prádelny k určenému úkonu osobně nebo prostřednictvím pracovníka PS s písemným seznamem obsahu jednotlivých kusů (jméno a podpis klienta, druh prádla, počet kusů)
- prací prostředky zajišťuje poskytovatel, jsou zahrnuty v ceně
- přijaté prádlo od každého klienta se pere samostatně

#### **6. Doprovod**

- poskytovatel nezajišťuje dopravní službu (mimo služeb SOH a denního stacionáře)  
poskytovatel zajistí pouze doprovod, na přání klienta pro něj může pracovník zajistit dopravu jinými zdroji (objednání sanitky, přivolání TAXI, příbuzných apod.)

### **Čl. 3 – Povinnosti poskytovatele**

1. Zajistit řádný průběh služeb dohodnutých ve smlouvě.
2. Řídit se vnitřními předpisy organizace (organizační řád, pracovní řád, standardy kvality, pracovní postupy...).
3. Poskytovat služby klientům tak, aby byla zachována jejich práva a lidská důstojnost.
4. Zachovávat mlčenlivost, ochranu osobních údajů, dat a informací ze služby, a to i po skončení pracovního poměru zaměstnance.
5. Vycházet z potřeb a přání klienta.
6. Respektovat soukromí, zvyklosti a tradice klienta.
7. Podporovat klienta tak, aby mohl co nejdéle setrvat v domácím prostředí a žít běžným způsobem života, pokud si to přeje.
8. Zprostředkovávat klientovi kontakt se společenským prostředím.
9. Dbát na dodržování základních morálních pravidel chování všech pracovníků organizace ve vztahu ke klientovi, k organizaci a k veřejnosti (viz Etický kodex).
10. Spolupracovat s ostatními osobami a institucemi, které mají návaznost na pečovatelskou službu (lékaři, nemocnice, domovy pro seniory, úřady a jiné).
11. Dodržovat předem dohodnutá pravidla s klientem, zprostředkovávat tolik služeb, kolik je nutné.

### **Čl. 4 – Povinnosti Klienta**

1. Platit za poskytnuté služby, a to zpětně jednou za kalendářní měsíc **nejpozději do 15. dne po dni, kdy Poskytovatel předložil Klientovi měsíční vyúčtování** čerpaných služeb.
2. Nezamlčovat okolnosti, které by mohly ovlivnit průběh služeb (změna adresy, infekční onemocnění, přítomnost domácího zvířete, změny v soběstačnosti, aj.).
3. Umožnit poskytovateli takové podmínky, které mu umožní kvalitní a bezpečný výkon služby (dezinfekční a úklidové prostředky, toaletní přípravky, hygienické

- a inkontinenční absorpční pomůcky, bezpečné a hygienicky vyhovující prostředí, nezávadné elektrospotřebiče, zajištění domácího zvířete apod.).
4. Svým chováním a přístupem k poskytovateli nepřekračovat meze občanského soužití (šikana pracovníků, nevhodné jednání, ponižování apod.).
  5. Dodržovat tato stanovená vnitřní pravidla.

**Klient by měl ve vlastním zájmu** seznámit poskytovatele s informacemi užitečnými:

- pro havarijní situace (požár, únik plynu...) – umístění hlavního uzávěru vody, plynu, vypínače elektrické energie
- pro nepředvídané situace (zhoršení zdravotního stavu, odvoz do nemocnice a jiné) – s kontakty na příbuzné, kteří by měli být v tomto případě informováni

### **Čl. 5 – Odmítnutí služby pracovníkem**

Pracovník může plánovanou službu odmítnout v těchto případech:

- a) je-li ohrožen jeho život nebo zdraví
- b) jde-li o manipulaci s poškozeným elektrospotřebičem (viz standard č.14)
- c) při nebezpečí z napadení domácím zvířetem (viz standard č.14)
- d) v případě agresivního chování klienta (viz standard č.14)
- e) je-li klient pod vlivem návykových látek – alkohol, drogy (viz standard č.14)

### **Čl. 6 – Pravidla při onemocnění klienta**

1. V době nemoci nebo nařízené karantény je klient povinen o tom informovat pracovníky pečovatelské služby – vedoucí služby.
2. Vedoucí pracovnice s klientem domluví, jak mu zajistit základní potřeby, zejména jídlo, a které úkony mohou být přerušeny. Domluví se o tom, jestli služba bude probíhat bezkontaktně nebo při jakých bezpečnostních opatřeních (respirátory, ochranný oděv u pracovníků apod.)
3. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu, které ohrožuje klienta na životě, a při úrazech pracovníci volají rychlou záchrannou službu. Neprodleně o tom informují kontaktní rodinné příslušníky nebo opatrovníka. Pracovníci jsou povinni volat v akutních stavech VŽDY lékařskou pomoc.
4. Je pouze na rozhodnutí lékaře, který provedl ošetření (např. lékař rychlé záchranné služby, pohotovosti nebo ambulance), zda rozhodne o hospitalizaci, pracovníci toto nemohou ovlivnit.

### **Čl. 7 – Pravidla pro ohlášení nepřítomnosti klienta**

1. Každý Klient má povinnost oznámit svému klíčovému pracovníkovi nebo vedoucímu pečovatelské služby nejpozději do 9 hodin předchozího dne plánované zrušení PS (zrušení návštěvy pečovatelky).
2. Pokud Klient náhle onemocní, musí k lékaři nebo je v jiné nouzové situaci a čeká návštěvu pečovatelky, musí to dát vědět neprodleně.
3. V případě dovozu oběda, nemůže-li si ho Klient odebrat, musí to oznámit nejpozději do 8:30 hodin daného dne.

4. Pokud Klient plánované zrušení služby nenahlásí dle článku 1,2 a 3, bude mu úkon účtován v plné výši, jako by byl vykonán. Úhradová částka za oběd mu bude započítána v plném rozsahu, neodebere-li si oběd náhradník.
5. Pokud nastane mimořádná situace, že se v domluvený čas nemůže dostavit pečovatelka (dopravní zácpa, zhoršení zdravotního stavu předchozího klienta apod.) neprodleně o tom Klienta informuje a domlouvá se s ním na zajištění péče (přijde jiná pečovatelka, nákup stačí přivést až zítra apod.).

### **Čl. 8 – Mimořádné situace**

1. Pokud nastane mimořádná situace, všichni se řídí nařízeními pověřené osoby, např. hasiče, policisty apod.
2. V případě, že z důvodu nějaké „epidemie“ onemocní většina pracovníků služby a nemohou být tedy řádně obsazené všechny směny, může Poskytovatel požádat rodinné příslušníky, zda mohou péči o Klienta zajistit doma. V nezbytných případech se činnosti pečovatelské služby zúží na zajištění základní sebeobslužné péče a další aktivity se dějí pouze v rámci aktuálních možností pracovníků. Je možné, že v takové situaci pomohou poskytování služby personálně zajistit i dalšími pracovníky, dobrovolníky apod.
3. Poskytovatel a Klient se dohodli, že na základě aktuálního stavu Klienta lze s jeho souhlasem nad rámec smluvených úkonů poskytnout jednorázově takové úkony, které vedou k zajištění bezpečí, zdraví a péče o vlastní osobu v základních úkonech sebeobsluhy. O poskytnutí mimořádného úkonu je veden záznam v Individuálním plánu. V případě, že by tyto úkony bylo třeba zajišťovat pravidelně, bude pověřeným pracovníkem doplněn Individuální plán.

### **Čl. 9 – Ujednání o riziku**

1. I přes snahu vytvářet Klientům bezpečné prostředí nelze zabránit možným pádům a zraněním. Pracovníci jsou povinni tomuto předcházet, ale nemohou je zcela vyloučit.
2. Žádný z Klientů nesmí být omezován na svých právech, proto má právo rozhodovat sám za sebe a nese přiměřená rizika za svá rozhodnutí.
3. Ani člověk omezený ve svéprávnosti nesmí být omezován ve svých základních právech.
4. V oblastech, ve kterých by Klientovi hrozila újma, mu pracovníci poskytují podporu.

### **Čl. 10 – Vztahy mezi klienty a pracovníky**

1. Všichni Klienti a pracovníci jsou povinni dodržovat dobré mravy, chovat se navzájem slušně.
2. V případě, že by se kdokoliv choval proti dobrým mravům, tzn. hrubě, vyvolával hádky nebo někoho napadnul, pracovníci ho napomenou a ihned opustí domácnost. Pokud jde o opakované chování, může být s klientem ukončena smlouva o poskytování služby.
3. Pracovníci nezasahují do vztahu mezi Klienta a jeho rodinné příslušníky. Výjimku tvoří případy agrese – verbální i neverbální vůči klientovi.

4. Pracovníci mají ohlašovací povinnost v případě, že se jedná o zanedbávání, zneužívání a týrání svěřené osoby – člověka, který je odkázán na péči druhé osoby.

#### **Čl. 10 – Stížnosti a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb**

1. Klienti si mohou sami nebo prostřednictvím svých zástupců stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi nebo jakkoli znevýhodněni.
2. Stížností se rozumí písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti Klienta s poskytnutou službou – s kvalitou poskytované služby, se způsobem poskytování služby, ale i s chováním poskytovatele a jeho zaměstnanců.
3. Stížnosti, připomínky či podněty Klientů nebo jejich zástupců mají vést ke zkvalitňování a rozvoji sociálních služeb.
4. Stížnost na poskytování služeb podává Klient anonymně, osobně (telefonicky) nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi denního stacionáře. O podání stížnosti musí být neprodleně informována ředitelka zařízení, v době její nepřítomnosti vedoucí denního stacionáře.
5. Stížnost může být anonymní.
6. **Kontaktní údaje:**  
**Pečovatelská služba města Dobříše, Dukelské nám. 443, Dobříš 26301**  
▪ e-mail: [reditelka@psdobris.cz](mailto:reditelka@psdobris.cz)  
▪ Telefonní číslo: 771 225 647, 608 777 979
7. Klient má možnost podat stížnost i prostřednictvím schránky důvěry umístěné v přízemí sídla organizace, vlevo hned za vstupními dveřmi do budovy. Výběr schránky provádí ředitelka pravidelně 1x týdně (v pátek) za přítomnosti svědka – koordinátora přímé péče.
8. Je-li stížnost podána ústně, sepíše o tom pověřený pracovník protokol s přesnou formulací předmětu stížnosti a případnými návrhy klienta k řešení. Písemný záznam musí být opatřen datem převzetí a podpisem Klienta či jiné osoby, která stížnost předala.
9. Po prošetření všech faktů, nejpozději však do 30 dnů od podání stížností je ředitel zodpovědný za to, že Klient (nebo jeho zástupce) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v maximálně srozumitelné formě. Stížnost nesmí projednávat ředitel, pokud je tato stížnost přímo směřována k jeho osobě. V tomto případě ji projednává zřizovatel organizace – Město Dobříš.
10. V případě, že je stížnost anonymní a není zřejmé komu písemně odpovědět, bude stížnost evidována a projednána. Pokud je to možné, výsledek řízení je zveřejněn na nástěnce organizace vlevo za vstupními dveřmi do budovy (ne však, pokud se týká jmenovitě konkrétních osob – z důvodu ochrany osobních údajů).
11. Není-li Klient (nebo jeho zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěru ke stížnosti podat stížnost ke zřizovateli organizace: **Město Dobříš, Mírové nám. 119, 263 01 Dobříš.**

12. Pokud je Klient (nebo jeho zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy i nadále nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možné obrátit se se stížností přímo na:

**MPSV, odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha,**

popřípadě pak dále na:

**Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 1/376, 602 00 Brno; dále na Český helsinský výbor – ČHV, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.**

#### **Čl. 11 – Ujednání o nakládání s osobními a citlivými údaji**

1. Klient souhlasí, aby jím poskytnuté osobní údaje byly poskytovatelem uchovávány, zpracovávány a používány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění pro účely poskytování příslušné sociální služby ve smyslu této Smlouvy. Osobní údaje jsou archivovány do doby skartace dle platného skartačního řádu, který je k nahlédnutí v kanceláři Poskytovatele.
2. Klient byl seznámen s tím, že poskytovatel může shromažďovat i takové citlivé údaje, které jsou pro poskytování kvalitní služby důležité např. zdravotní stav. Pokud tyto údaje Klient sdělí, musí s jejich evidencí dát výslovný souhlas. Tyto údaje jsou evidovány v dokumentaci Klienta, kde je i uvedeno, že Klient dal Poskytovateli souhlas do doby skartace dle platného skartačního řádu, který je k nahlédnutí v kanceláři Poskytovatele.