



Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Pravidla poskytování pečovatelské služby

1. **Smyslem** Pravidel poskytování pečovatelské služby je v souladu s platnou legislativou podrobněji popsat vzájemné vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby a definovat jejich vzájemná práva a povinnosti a průběh poskytování služby. Pravidla jsou nedílnou **součástí Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**.
2. Pečovatelská **služba je zajišťována v rozsahu předem dohodnutých úkonů a v předem dojednaném čase dle individuálních potřeb uživatele**. Uživateli služby je zajišťována taková péče, pomoc a podpora, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout blízké osoby a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna nebo úklidová firma).
3. V pracovní dny je služba poskytována od 7:00 do 15:30 v plném rozsahu. **Mimo pracovní dny** je služba poskytována od 8:00 do 12:00 v omezeném a předem dojednaném potřebném rozsahu. Jedná se zejména o nezbytnou pomoc s osobní hygienou, pomoc při použití WC, pomoc a podporu při podávání jídla a pití, dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci.
4. Uživatel služby může žádat o **změnu úkonů** sjednaných ve Smlouvě. Změnu dojednává se sociální pracovníci (vedoucí DPS) a po přehodnocení dosavadní péče se řeší případným dodatkem ke Smlouvě. V odůvodněných případech a s ohledem na provozní a kapacitní podmínky služby může také požadovat **změnu svého klíčového pracovníka**, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované klientovi, sledovat potřeby a spokojenost klienta, hájit jeho zájmy.
5. Pokud jsou uživateli **úkony poskytovány nepravidelně** (např. doprovázení, nákupy apod.), platí následující pravidla: uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli potřebu zajištění **doprovodu min. 2 pracovní dny předem, potřebu nákupu, pochůzky nebo jiné činnosti min. 1 den předem**.
6. **Uživatel se zavazuje chovat způsobem neohrožujícím práva pracovníků a ctít pravidla slušného chování**. V případě nevhodného chování ze strany uživatele (př. používání vulgarismů, slovního napadání, agresivity, sexuálního obtěžování apod.), které přetrvává i přes pracovníkovu snahu o zamezení takovému jednání, má pracovník právo opustit domácnost, aniž by provedl dojednaný úkon. Takové chování může být vyhodnoceno jako zvláště hrubé porušování Smlouvy s možností jejího okamžitého ukončení.
7. Uživatel se zavazuje vytvářet pracovníkům pro výkon pečovatelské služby **bezpečné prostředí** - především zajistit domácí zvířata, bezpečný přístup k uživateli a bezpečí po celou dobu poskytování služby v jeho domácnosti. Zavazuje se zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. polohovací lůžko, zvedací zařízení, vyžaduje-li to povaha poskytované péče. Požaduje-li uživatel k výkonu služby využití vlastních přístrojů (např. vysavač, pračka), musí být tyto v **nezávadném stavu**. V opačném případě má pracovník právo tyto přístroje odmítnout využít.
8. Uživatel se zavazuje chovat způsobem, aby **neohrozil zdraví** pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (př. COVID-19, žloutenka, MRSA, svrab...) u sebe nebo členů jeho domácnosti, ve které je péče poskytována, a to vedoucí DPS. Následně jsou



dojednány podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péče poskytována, případně může být rozsah poskytovaných úkonů omezen na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Uživatel se zavazuje podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele, zejména omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce, apod. V případě, že uživatel přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění neohlásí, může toto být považováno za porušení pravidel, které mohou vést k výpovědi Smlouvy.

9. Uživatel se zavazuje oznamovat **požadované změny v termínu či čase sjednané činnosti** alespoň jeden den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8:00 hodin téhož dne. Výjimku tvoří náhlá hospitalizace. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se k uživateli dostaví a ten není přítomen, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut. Obdobně přihlašovat a odhlašovat stravu je možné u pracovníků služby alespoň 1 den předem.
10. **Běžný úklid a údržba domácnosti** je prováděn v prostorech (místnostech), kde uživatel nejčastěji pobývá. Mycí a úklidové prostředky zajišťuje uživatel na své náklady. Velký úklid domácnosti, jako je úklid sezónní, úklid zanedbaných bytů apod. pečovatelská služba neposkytuje. Poskytovatel na žádost uživatele může zprostředkovat veřejně dostupnou úklidovou službu.
11. Při poskytování **osobní hygieny** je uživatel povinen zajistit vlastní hygienické a ošetřovatelské prostředky a pomůcky.
12. Pečovatelská služba zajišťuje **dovoz a donášku jídla** prostřednictvím místních vývařoven. Cenu obědů stanovuje dodavatel stravy. Pečovatelská služba nenese odpovědnost za kvalitu ani množství dováženého oběda. Způsob zacházení s jídlonosičem je uveden v protokolu o zapůjčení jídlonosiče.
13. **Praní a žehlení prádla** zajišťuje poskytovatel v prádelně PS. Prací prostředky zajišťuje poskytovatel na své náklady. Vlastní prací prostředky je možné použít na základě požadavku uživatele. Uživatel provádí soupis prádla předávaného k vyprání či žehlení. Je-li úkon zajišťován v domácnosti uživatele, jedná se o součást běžného úklidu a prací prostředky jsou v tomto případě v režii uživatele.
14. **Doprovázení** uživatele je omezeno vzdáleností 20km od sídla organizace. Mimo tuto vzdálenost je možné poskytnout doprovod jen výjimečně v odůvodněných případech.
15. Služba je **v domácnosti prováděna za přítomnosti uživatele**, není-li v odůvodněných případech domluveno jinak.
16. V případě, že je domácnost uživatele snímána **kamerovým systémem**, je uživatel tuto skutečnost povinen oznámit poskytovateli pečovatelské služby.
17. Pokud klient požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou **finanční hotovost** předem. Následně bude provedeno vyúčtování. Zaměstnancům není povoleno používat vlastní finanční prostředky na úhradu potřeb klientů.
18. Je-li s uživatelem sjednáno **zapůjčení klíčů**, uživatel hradí náklady na zajištění těchto klíčů. Souhlas klienta s uložením klíče pro účely poskytování služby je založen v jeho osobní dokumentaci.

19. Uživatel má právo **nahlížet** do veškeré dokumentace, která je o něm vedena. Má právo vědět, jaké jeho údaje jsou evidovány a jak je s nimi dále nakládáno.
20. Uživatel služby se zavazuje bezodkladně informovat poskytovatele o změnách uvedených ve Smlouvě, nebo o dalších skutečnostech, které mohou ovlivnit průběh poskytování služby.
21. Pracovníci služby jsou povinni **zachovávat mlčenlivost** o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své profese. S uživatelem jednájí jako s **jedinečnou** osobností, **podporují jej** k vědomí vlastní odpovědnosti, nejednájí manipulativně, naopak **respektují** jeho svobodné rozhodnutí. Vytvářejí při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli **důvěru** a zachovává jeho lidskou **důstojnost**. Chrání právo uživatele na **soukromí**, dbají na důvěrnost jeho sdělení. **Dodržují dohodnutý čas** k provedení úkonu. Jednotlivé činnosti provádějí v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a platnou legislativou. Neprodleně **informují** uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz, nemoc atd.). Pečlivě a přesně **zaznamenávají** časy prováděných úkonů.
22. Pracovníci služby mají právo **odmítnout** úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní, hrozí-li jim při výkonu činnosti **nebezpečí** (př. volně pobíhající zvířata), nebo chová-li se k nim uživatel **agresivně** a přesahuje hranice **slušného chování**.
23. Provádění jednotlivých úkonů pracovníci zaznamenávají pomocí **čtečky** čárových kódů, QR kódů, nebo písemně do Výkazu úkonů. Klientům jsou účtovány jednotkové ceny za úkon (dovážka stravy, praní prádla, velký nákup) a čas skutečně spotřebovaný k zajištění jednotlivých činností. Vyúčtování provádí vedoucí DPS. Uživateli je vystaven doklad – vyúčtování s časovým rozsahem zjištěných činností, provedených úkonech a počtech dodaných obědů.
24. Uživatel služby má možnost uvést **kontaktní osobu/osoby**, které je možno informovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou zpravidla informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup, ohledně vyrovnání vzájemných pohledávek, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
25. **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby** jsou oprávněni podávat všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci i osoby jednáající v zájmu Uživatele. Je možný anonymní způsob podávání stížností. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby. Stížnosti je možné vyjádřit písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele, případně telefonicky. K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní se vždy evidují a řeší v souladu s metodikou organizace.
26. **Součástí základních činností pečovatelské služby je poskytování základního sociálního poradenství**, které může být poskytováno také pečujícím osobám. Za součást základního sociálního poradenství se považují také činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které



spočívají v nácvičku dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby.

27. Tato pravidla jsou platná od 1.9.2024. Platností pravidel se ruší všechna předchozí znění pravidel poskytování pečovatelské služby.

Kontakty:

vedoucí DPS: **723 470 640**, e-mail: jindrova@plananl.cz

zástupce vedoucí DPS: **734 182 677**, e-mail: dps@plananl.cz

pečovatelky: **736 500 459**, e-mail: pecovatelky@plananl.cz

736 500 460

603 431 232