



Ústav sociálních služeb města Nové Paky
Svatojánská 494, 509 01 Nová Paka IČO 601 17 150
Pečovatelská služba, Jiráskova 1830, 509 01 Nová Paka
IČ služby 3095940, tel.: 608 764 502

Vnitřní Pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování Pečovatelské služby

Vnitřní pravidla služby stanovená poskytovatelem obdrží v tištěné podobě všichni uživatelé služby obvykle již ve fázi jednání se zájemcem o službu. Ujednání o dodržování Vnitřních pravidel služby je zakotveno v článku V. Smlouvy o poskytování služby. Podpisem Smlouvy uživatelé stvrzují, že se s pravidly seznámili a budou je respektovat.

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu klientům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Služba zajišťuje takovou péči uživatelům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít ani veřejné služby pro jejich nedostupnost – např. veřejné vývařovny obědů, úklidové firmy. Rozsah a forma pomoci prostřednictvím naší služby zachovává lidskou důstojnost a vychází z individuálních potřeb klienta. Pomoc by měla působit aktivně, služba je směřována k zachování a podpoře samostatnosti uživatele služby, se snahou co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí. Pečovatelská služba při svém poskytování respektuje a chrání soukromí, integritu a důstojnost svých uživatelů.

Časová dostupnost služby:

Terénní služby jsou poskytovány: v pracovní dny od 7,00 – 19,00 hod., o sobotách, nedělích od 8,00 – 19,00 hod., o státních svátcích od 8,00 – 16,30 hod.

Ambulantní službu (koupání ve středisku osobní hygieny) poskytujeme v pracovních dnech v době od 7,00 hod. do 15,30 hod.

Výjimka z časového harmonogramu služby:

V době od 11,00 hod. do 13,30 hod. obvykle probíhají především činnosti související se zajištěním nebo poskytnutím stravy uživatelům služby. V tuto dobu se proto úkony týkající doprovodů, nákupů a pochůzek, celkové koupele v domácnosti nebo úklidu domácnosti provádějí omezeně, pokud to umožní provozní podmínky poskytovatele služby.

Při odpolední službě a o víkendech se zpravidla zajišťují pouze vybrané úkony – uvedeno v Garantované nabídce služeb. Ve dnech státních svátků jsou služby poskytovány omezeně, dle individuálních potřeb prioritně uživatelům s vysokou mírou závislosti na pomoci druhé osoby, kteří jsou na naši pomoci závislí. Služby připadající na den státního svátku jsou sjednávány individuálně, dle aktuální provozní situace v PS.

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

1) **Základní činnosti prováděné pečovatelskou službou** jsou definovány zákonem, poskytují se ve vymezeném čase v domácnostech klientů, zajišťují se v rozsahu úkonů, které stanoví Sazebník úkonů schválený Radou Města Nové Paky. Ambulantní službu poskytujeme ve Středisku osobní hygieny, na adrese Jiráskova 1830, Nová Paka.

2) Pečovatelská služba se poskytuje na základě **Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**. Rozsah, způsob a četnost využívání jednotlivých úkonů je sjednáno s klientem individuálně, dle jeho aktuální potřeby s přihlédnutím na možnosti poskytovatele, vše je uvedeno **v Individuálním plánu klienta. Individuální plán obsahuje podrobný popis činností vykonávaných při poskytování základních úkonů**. Uživatel bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a obytných místností, které prokazatelně užívá, a nebudou poskytovány další osobě. Uživatel si je vědom, že v případě potřeby může žádat o úpravu péče např. rozšíření nebo omezení poskytované pomoci o další úkony. O změnu četnosti a rozsahu poskytovaných úkonů může uživatel služby požádat přímo pečovatelku, může sám oslovit sociální pracovníci na tel.: 608 764 502 nebo koordinátorku služby na tel.: 770 189 345.

3) **Smlouvu lze měnit pouze písemně**. Smlouva stanoví uživateli povinnost úhrady za poskytnutou službu a její splatnost (1x měsíčně je prováděno vyúčtování, a to za skutečný čas, který je nezbytný k zajištění úkonu, zaokrouhlený na 10 minut), dále upravuje vzájemné vztahy při poskytování pečovatelské služby (označení smluvních stran, rozsah a druh sociální služby, místo poskytované služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, zvláštní ujednání, výpovědní lhůty a důvody, dobu platnosti smlouvy). Přílohou Smlouvy je Sazebník úkonů. Sazebník úkonů je stanoven na příslušný kalendářní rok a je v souladu s § 6 vyhlášky č.505/2006 Sb., v platném znění, kde jsou uvedeny maximální možné sazby úhrad. Podpisem nové Smlouvy o poskytování pečovatelské služby zaniká platnost původní Smlouvy.

4) **Individuální plán péče je pravidelně s klienty přehodnocován minimálně 1 x za 6 měsíců, popř. je aktualizovaný dříve, při každé významné změně rozsahu, četnosti a způsobu poskytovaných úkonů**. Uživatel spolupracuje na individuálním plánování a přehodnocování individuálního plánu tak, aby služba probíhala podle jeho přání a potřeb. Individuální plán obsahuje podrobný popis činností vykonávaných při poskytování základních úkonů péče. Pro tyto účely se provádí sociální šetření v domácnosti uživatele.

5) Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném pro poskytování kvalitních a bezpečných služeb v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zpracovávat osobní údaje klienta a bezpečně je uchovávat. **Uživatel má možnost udělení souhlasu s předáváním informací o své osobě. Poskytovateli předá údaje o vybrané kontaktní osobě (rodinný příslušník, přítel, známý atd.) za účelem předávání nezbytných informací o své osobě, které se poskytovatel dozví v rámci poskytování sociální služby** (např. náhlého zhoršení zdravotního stavu, řešení nouzové nebo havarijní situace, hospitalizace do nemocnice atd.). **Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví našich uživatelů, jsme vázáni ohlašovací povinností.**

6) Péči o uživatele provádí obvykle jedna pečovatelka, používá osobní ochranné pracovní pomůcky. Pečovatelky se po určité době u uživatelů střídají. Uživatel nemá právo si vybírat konkrétní pečovatelku služby nebo požadovat pouze vybrané pečovatelky. Důvodem je předcházení vznikající závislosti Uživatel x Pečovatelka a dále znevýhodňování ostatních uživatelů.

7) **Úhrada za poskytované služby je účtována klientům vždy za uplynulý měsíc zpětně dle platného Sazebníku úhrad schváleného Radou města Nové Paky.** Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům základní úkony vyjmenované v § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a upřesněné v § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Úhrada za poskytování jednotlivých úkonů je uvedena jako hodinová sazba (částka), sazba za poskytnutý úkon nebo za 1 kg suchého a vyžehleného prádla. **Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Čas úkonů je zaznamenáván elektronickou čtečkou a je zaokrouhlován na 10 minut.** Platbu je možné provádět bezhotovostním způsobem na účet Poskytovatele nebo platbou v hotovosti prostřednictvím pověřeného pracovníka. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za uplynulý kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Uživatel služby je povinen zaplatit za sjednané služby dle platného Sazebníku úkonů, dle předloženého vyúčtování služeb včas vždy nejdéle do 20. dne v měsíci za uplynulý kalendářní měsíc.

V případě, kdy je nutné provést péči u úkonů o vlastní osobu uživatele ve dvou pečovatelkách (např. u klientů s vysokou mírou závislosti na pomoci druhé osoby při provádění osobní hygieny), platí se pouze skutečně strávený čas na provedení tohoto úkonu. V ostatních případech, např. úklid v domácnosti zajišťují 2 pečovatelky najednou, poskytovatel účtuje práci obou pečovatelek v závislosti na skutečně stráveném čase na poskytnutí tohoto úkonu.

8) Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu v závislosti na navýšení přímých a nepřímých výdajů. Stanovená úhrada však nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění. **Zvýšení úhrady je Poskytovatel povinen písemně oznámit Uživateli předem, nejpozději 14 dnů před datem platnosti nového Sazebníku.**

9) Dle právních předpisů u klientů závislých na pomoci druhé osoby, kteří potřebují péči v rozsahu převyšujícím 80 hodin měsíčně u stejného druhu služby, se úhrada za hodinovou péči snižuje. V praxi to znamená, pokud uživatel služby vyčerpá u jednoho druhu služby (v našem případě dle §40 u pečovatelské služby) více jak 80 hodin poskytnuté péče v základních činnostech měsíčně, sazba za hodinovou úhradu za poskytnutou péči v základních činnostech je snížena.

10) **Pečovatelská služba nemá oprávnění provádět žádnou zdravotní ani rehabilitační péči, zdravotní ošetřování nebo podávání a dávkování léků.** Tyto úkony jsou schopny zajišťovat dle ordinace a doporučení lékařů terénní zdravotní sestry HOME-CARE (Domácí zdravotní péče). **Pečovatelská služba provádí pouze v rámci poskytované péče dohled nad užitím léku z připraveného dávkovače** (podrobněji popsáno ve specifikaci jednotlivých úkonů).

11) Obědy pro klienty PS dodáváme z kuchyně ÚSSM Nová Paka, kterou provozuje soukromá firma. Obědy se rozvážejí obvykle v časovém rozmezí od 11,00 do 13:30 hodin. Jednotlivé porce oběda jsou uživatelům služby přepravovány v tzv. termonádobách, které jsou majetkem ÚSSM. Každému klientovi jsou zdarma zapůjčeny 2 ks termonádob, které jsou označeny jeho jménem. Uživatel služby proto vždy při dovozu/donášce oběda předá pečovatelce prázdnou termonádobu s jídlonosičem z předešlého dne (z posledního oběda). Cena stravného (oběda) není součástí základních úkonů pečovatelské služby, je proto uvedena zvlášť. Vychází z aktuální

cenové kalkulace provozovatele kuchyně. Při jednání se zájemcem o službu je budoucí uživatel vždy seznámen s aktuální cenou stravného (oběda). Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhradu za stravné (oběd), kterou stanoví vývařovna. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat vždy písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nové úhrady. Pravidla pro přihlašování obědů a odhlašování obědů jsou uvedena ve Specifikaci jednotlivých úkonů – Donáška a dovoz jídla. Platí, že **změnu v případě přihlášení/odhlášení oběda je nutné nahlásit 2 dny předem do 14:00 hod. koordinátorce provozu, popř. službu konající pečovatelce**. Peníze za odebrané obědy se platí v rámci vyúčtování úkonů za poskytnuté služby za uplynulý měsíc (zpětně). **Za kvalitu jídla odpovídá vedoucí provozovatele kuchyně.**

Dle prováděcí vyhlášky **Dovoz nebo donáška oběda** patří mezi základní činnosti pečovatelské služby, které nemusí být poskytovány. **Dovoz nebo donášku oběda jsme schopni zajistit uživatelům, kterým poskytujeme péči. Uživatelům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kteří nejsou schopni fungovat v domácnosti bez určité pomoci a nejsou schopni využívat veřejnou komerční službu – veřejnou vývařovnu zajišťující rozvoz jídla, popř. jim tuto službu nemohou poskytnout rodinní příslušníci.** Vše se odvíjí od individuálního posouzení, provozních možností a kapacity pečovatelské služby, dle provozních možností a kapacity vývařovny. **Pečovatelská služba je prioritně služba sociální péče**, naší hlavní náplní práce není rozvoz obědů, jak je veřejností mnohdy mylně vnímáno. V případě potřeby předáváme zájemcům, kteří nepatří do naší cílové skupiny, kontakty na komerční stravovací služby.

12) **Služby v domácnostech se provádějí pouze za přítomnosti uživatele**, to se týká i úkonu dovozu nebo donášky oběda. Vzhledem k účelu poskytování služeb sociální péče, kam pečovatelská služba spadá, je osobní předání oběda logickým smyslem kontroly stavu uživatele, že je v pořádku. V opačném případě si uživatel služby může zajistit komerční službu, která provozuje komerční rozvoz jídel z vývařoven, jídelen či restaurací. **Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné při donášce nebo dovozu oběda jídlonosiče s obědem dát na předem dohodnuté místo, bez osobního převzetí uživatelem služby.**

13) **Úklidy v domácnosti typu mytí oken, čištění koberců, mytí lustrů, obstarávání zahrady, velké úklidy po malování, úklidy společných prostor v panelových či jiných domech nezahrnují běžný úklid domácnosti, tento typ úklidu neprovádíme, předáváme kontakty na komerční služby.** Poskytovatel také neprovádí úklidy domácností po domácích mazlíčcích a zvířatech chovaných v domácnosti. Tyto služby neposkytujeme. Úkon Běžný úklid domácnosti je sjednáván individuálně, dle posouzení nepříznivé sociální situace uživatelům, kterým zajišťujeme pravidelnou pomoc. V případě potřeby předáváme kontakty na komerční úklidové služby. Běžný úklid se poskytuje pouze v prostorách, které uživatel prokazatelně obývá a užívá (obvykle jedna místnost a WC, koupelna). Rozsah úklidu je sjednán s uživatelem individuálně a upřesněn v individuálním plánu.

14) **Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně** – tj. doprovody k lékařům, pochůzky, velké nákupy popř. požadavek na provedení nákupu mimo stanovený harmonogram, dále dohledy v domácnosti po dobu nezbytně nutnou nebo pomoc při vyřizování běžných záležitostí, **jsou stanovena pravidla pro uživatele pro jejich objednávání: doprovody, pochůzky a běžné nákupy mimo harmonogram minimálně 2 pracovní dny předem do 14,00 hod., velký nákup minimálně 5 pracovních dnů předem do 14,00 hod., dohledy v domácnosti uživatele jako poskytnutí společnosti po dobu nezbytně nutnou minimálně 7 kalendářních dní**

předem do 14,00 hod. Požadavky na nepravdivé úkony jsou řešeny s uživatelem individuálně, dle provozních podmínek služby, **telefon koordinátorky provozu: 770 189 345.**

15) Uživatel služby může odmítnout předem domluvenou službu nejpozději 2 hodiny před začátkem plánované poskytování této služby (s výjimkou dovozu nebo donášky obědů) pečovatelské, popř. **zatelefonováním koordinátorky pečovatelské služby tel.: 770 189 345.** Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pečovatelská přijede zbytečně, bude účtován základní poplatek odpovídající ceně nasmlouvané péče. Poplatek uživatel neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování.

16) V případě, že prostor, ve kterém je uživateli poskytována péče, je snímán kamerovým či jiným monitorovacím systémem, je uživatel (nebo jeho zástupce) **povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit poskytovateli pečovatelské služby.** Tato povinnost je uvedena i ve Smlouvě.

17) Uživatel služby se zavazuje umožnit vstup do domácnosti pečovatelské nebo sociálnímu pracovníkovi. Poskytovatel služby nabízí uživateli pro hladký průběh služby možnost zapůjčení klíče od domu, od bytu. Pokud dojde k zapůjčení klíče, podepisuje se protokol o zapůjčení klíčů a domluvený vstup do domácnosti, tj. způsob používání klíče (při zajišťování pravidelné péče nebo pouze při mimořádné situaci atd.). Klíče od domu nebo od bytu jsou řádně zabezpečeny pro zneužití, uloženy na bezpečném místě.

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽBY, POVINNOSTI POSKYTOVATELE

18) Poskytovatel služby při své činnosti důsledně chrání práva klientů a poskytuje služby tak, aby předcházela porušování lidských a občanských práv. Zaměstnanci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod, respektují a chrání soukromí uživatelů služby, jejich integritu a důstojnost

19) Poskytovatel je povinen jednat vůči klientovi při poskytování služby čestně a poctivě, dodržovat právní, etické a společenské normy, nedopouštět se jakéhokoli jednání, jež by svými důsledky znamenalo diskriminaci klienta. Službu poskytujeme způsobem, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a důstojnosti člověka, ideálně s využitím dalších zdrojů veřejných, zdravotních, materiální pomoci, včetně možné pomoci vlastních zdrojů-rodiny nebo přátel. Služba by nikdy neměla působit proti zachování soběstačnosti, při výkonu péče proto zapojujeme uživatele a pracujeme s jeho spoluúčastí.

20) Uživatelé služby s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní. Tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech, které jsou vyjmenované v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti obvykle nezabavuje osobu práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

21) Poskytovatel dbá nejen na ochranu práv uživatelů služby, ale také na ochranu práv, bezpečnosti a důstojnosti svých zaměstnanců. Požadavky na bezpečné a důstojné prostředí při poskytování služby, včetně chování klienta a osob v jeho domácnosti, jsou upraveny zejména v **článku 26** těchto pravidel a ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Při posuzování těchto situací poskytovatel přihlíží ke zdravotnímu stavu klienta, jeho schopnosti ovlivnit chování osob v domácnosti a k míře jeho závislosti na těchto osobách. V případech, kdy chování klienta nebo osob v jeho domácnosti vážně narušuje poskytování služby nebo

ohrožuje bezpečnost či důstojnost zaměstnanců, může poskytovatel v souladu se Smlouvou omezit konkrétní úkony, požadovat zjednání nápravy a v krajním případě navrhnout ukončení Smlouvy.

22) Poskytovatel je povinen vyřizovat stížnosti na poskytování sociální služby dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel vnímá stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby. **Uživatel služby si je vědom, že může podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby.** Každý má právo domáhat se ochrany svých práv a podávat stížnosti a poskytovatel tato práva plně respektuje. **Stížnost může podat klient, tj. uživatel služby, popř. jeho zástupce** (zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce), **jakákoliv jiná osoba** (např. osoba blízká, osoba zmocněná nebo člen domácnosti), nebo **zástupce pro podání a vyřizování stížnosti** (osoba pověřená samotným klientem).

23) Pečovatelská služba se při poskytování služeb řídí standardy kvality sociálních služeb, metodickými pokyny a schválenými provozními řády v našem zařízení.

24) Poskytovatel se zavazuje zabezpečit poskytování služby odborně způsobilým personálem. Pečovatelky se průběžně vzdělávají formou odborných školení či seminářů. Každá nová pečovatelka je „zaškolována“ zkušenou pečovatelkou, minimálně do 12 měsíců po nástupu musí absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách (pokud nemá dostatečnou odbornou způsobilost dle právních předpisů).

25) Při zajišťování péče se může stát, že se pracovník služby dostane do střetu zájmu se zájmy uživatele. Poskytovatel má proto vypracovaná pravidla pro předcházení střetů zájmů.

26) Poskytovatel může odmítnout poskytování sociální služby pouze pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou klient žádá
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou klient žádá
- c) osoba nemá trvalé bydliště v regionu Nová Paka, Stará Paka a jejich spádových obcí nebo zájemce o službu žádá o místo poskytování služby mimo region Nová Paka, Stará Paka a spádové obce
- d) zdravotní stav osoby, která o poskytnutí sociální služby žádá, vyžaduje od nás nepřetržitou péči (nejsme schopni zajistit)
- e) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí stejného druhu sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

27) Uživatel služby má právo na důstojné zacházení a zachování lidské důstojnosti, na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle, na ochranu soukromí a nedotknutelnost své osoby, má právo si stěžovat, má právo na přiměřené riziko s ohledem ke svému zdravotnímu stavu, ale také si nese odpovědnost za následky a činy svého chování a jednání. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů, má právo udělit informovaný souhlas o své osobě jiné osobě, kterou si sám určí, případně tento souhlas odvolat. Má právo nahlížet do své dokumentace, má právo bez udání důvodu ukončit poskytování sociální služby. Má právo v případě nejasností ve vztahu k Poskytovateli kontaktovat vedoucího pracovníka nebo sociální pracovníci nebo koordinátorku služby a řešit s ní případné nejasnosti, připomínky atd. Uživatel služby má právo využívat služby od různých typů poskytovatelů sociálních služeb.

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, POVINNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽBY

28) Uživatel služby se zavazuje chovat způsobem neohrožující práva zaměstnanců PS a zachovávat pravidla slušného chování. Poskytovatel služby může vypovědět Smlouvu z důvodu, jestliže způsob chování a jednání Uživatele služby k pečovateli, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí (např. problematické chování jako vulgarismy, sexuální obtěžování, a to i formou nemístných a nevhodných poznámek, osočování, podnapilost a nikotinismus v době poskytování péče). **Stejnou povinnost má klient i vůči osobám jemu blízkým a dalším osobám, které se s jeho vědomím v době poskytování služby zdržují v domácnosti, a zavazuje se tyto osoby prokazatelně seznámit s tím, že jejich jednání může ovlivnit možnost dalšího poskytování pečovatelské služby.** V případě problematického chování klienta nebo těchto osob vůči pracovníkovi (zejména vulgarismy, slovní napadání, osočování, agresivita, podnapilost, sexuální obtěžování, opakované hrubé urážky apod.) se pracovník nejprve pokusí situaci řešit vhodnou komunikací vedoucí ke zklidnění situace. Při důvodné obavě z pokračování takového chování je pracovník oprávněn domácnost opustit bez provedení dohodnutého úkonu. **Opakované nebo zvlášť hrubé porušování těchto pravidel ze strany klienta nebo osob v domácnosti může být v souladu se Smlouvou vyhodnoceno jako zvlášť hrubé porušení Smlouvy s možností jejího okamžitého ukončení poskytovatelem.**

Konkrétní výpovědní podmínky a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby v článku VIII.: „Poruší-li uživatel Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem zvlášť hrubým způsobem, jedná se především o fyzické napadení zaměstnance ze strany Uživatele, případně napadení jeho domácím zvířetem, dále jestliže se Uživatel chová k zaměstnanci Pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti zaměstnance nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, dále nevytvoří-li Uživatel bezpečné prostředí pro zajišťování péče, vyhrazuje si Poskytovatel právo ukončit poskytování služby s okamžitou platností v den oznámení této skutečnosti Uživateli.“

29) Uživatel služby se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon pečovatelské služby, zajistit přístup k domu, do bytu a vhodné kompenzační a hygienické pomůcky. Uživatel zajistí bezpečnou přístupovou cestu k domu (to platí i v zimních měsících např. vyhrnutí sněhu, náledí), **zajistí minimální prostor pro odložení osobních věcí pečovatelky.** Pokud je v domácnosti klienta zvíře (zejména pes), **zavazuje se klient zajistit bezpečný vstup pečovatelky do domácnosti a zajistit bezpečnost po celou dobu poskytování péče.** Klient se dále zavazuje zajistit, aby osoby jemu blízké i další osoby přítomné v domácnosti se chovaly k zaměstnancům poskytovatele slušně, nebránily jim ve výkonu péče, neohrožovaly jejich bezpečnost ani důstojnost a nezasahovaly nepatřičným způsobem do poskytování péče. Bez zajištění těchto podmínek nemusí poskytovatel péči poskytovat, případně ji může poskytovat v omezeném rozsahu, při opakovaném nebo zvlášť závažném porušení může situace vést až k výpovědi Smlouvy.

30) Uživatel služby se zavazuje zajistit důstojné, hygienické a bezpečné prostředí pro poskytování péče, včetně odstranění znečištění, zápachu, nečistot a živočišných exkrementů (psích, kočičích apod.) z prostor, kde se pečovatelská služba pohybuje. Bez zajištění těchto podmínek nemusí být péče poskytována, případně může být poskytována v omezeném rozsahu.

31) Uživatel služby (popř. blízcí uživatele) nejsou oprávněni natáčet a uchovávat záznamy našich zaměstnanců bez vědomí Poskytovatele sociální služby, v rámci ochrany práv a svobod. Tímto by případně docházelo k hrubému porušení pravidel. Pokud se kamerový či jiný monitorovací systém v domácnosti nachází, je uživatel nebo jeho zástupce povinen Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

32) Uživatel je povinen nahlásit neprodleně každou změnu podstatnou pro poskytování pečovatelské služby, tj. hospitalizace, závažné skutečnosti týkající se výskytu infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Tuto informaci neprodleně nahlásí PS osobně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby ji ohlásí pečovateli. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péče poskytována, případně může být rozsah poskytovaných úkonů na přechodnou dobu omezen na nezbytné minimum. Klient se zavazuje podvolit se nastaveným ochranným opatřením, zejména používání ochranných pomůcek, dezinfekci nebo omezení péče. Nenahlášení této skutečnosti může být považováno za porušení pravidel a může vést až k výpovědi Smlouvy.

33) Při zhoršení stavu v průběhu poskytování služby se uživatel zavazuje zajistit bezpečné podmínky pro výkon práce pečovatelky, tj. pořídit si vhodné běžně dostupné kompenzační pomůcky jako je např. pojízdný vozík, chodítko, WC křeslo k lůžku, pomůcky do koupelny, inkontinenční pomůcky, podložky a přizpůsobit prostředí svým aktuálním potřebám. V případě podstatně omezené hybnosti zajistit do domácnosti funkční polohovací lůžko přístupné z obou stran, popř. zvedací zařízení, popř. další vhodné běžně dostupné kompenzační pomůcky. To platí i při infekčním nebo respiračním onemocnění – uživatel bude používat vhodné hygienické pomůcky (např. respirátory, dezinfekce) v rámci ochrany zdraví pečovatelek.

34) Uživatel služby dodržuje čas, místo a rozsah poskytovaných úkonů, které si vyjednal v Individuálním plánu. Pokud Uživatel opakovaně nedodržuje domluvený čas a místo poskytování pečovatelské služby, opakovaně bezdůvodně odvolává úkony nebo překračuje nebo významně rozsah domluvených úkonů, a přitom nekontaktuje PS – pečovatelku, koordinátorku služby nebo sociálního pracovníka, aby informoval o nutnosti změny individuálního plánu péče, porušuje Vnitřní pravidla služby.

35) Uživatel služby se zavazuje poskytnout pečovateli veškeré potřebné běžně dostupné prostředky nutné k provedení sjednaného úkonu v místě bydliště (např. pomoc s běžnou hygienou: hygienické potřeby – sprchový gel, mýdlo, žínky, ručníky, případně masti k aplikaci na kůži, čistící pěny pohlcující pachy při potřebě výměny inkontinenčních pomůcek, vhodné inkontinenční pomůcky, jednorázové žínky, vlhčené ubrousky; při běžném úklidu domácnosti poskytnutí běžných úklidových prostředků (nádoba na vodu „kbelík“, smeták, hadr na setření podlahy k tomu určený, popř. funkční mop, saponáty, funkční mikrovlnnou troubu, rychlovarnou konvici, vysoušeč vlasů, vysavače atd.). V případě potřeby předáváme kontakty na pedikérské či kadeřnické komerční služby. Podrobněji je popsáno ve Specifikaci jednotlivých úkonů PS.

36) Pečovatelky nejsou oprávněny provádět jakékoli odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které pečovatelka zjistí, upozorní uživatele. V případě, že se jedná o závažnou závadu s možností ohrožení zdraví či života, je klient na vše upozorněn, úkon se neprovádí do doby odstranění závady.

37) V případě, že je Uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice) nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabráňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování lidské důstojnosti Uživatele, ochrana práv uživatelů služby obecně a předcházení negativního hodnocení uživatelů služby a hodnocení práce pečovatelek ze strany veřejnosti.

Aktualizace dne: 1. 1. 2026

Platnost od 1. 1. 2026

Zpracovala: Bc. Skořepová Zdeňka, Nálevková Ludmila