



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Vážená paní, vážený pane,

V tomto dokumentu jsou upravena pravidla důležitá pro zajištění klidného průběhu poskytování pečovatelské služby.

Najdete v něm, jak postupovat v různých situacích, se kterými se můžete při poskytování služby setkat, co je Vaším právem a povinností nebo co se stane v případě, že nejste s určitým postupem ze strany poskytovatele spokojen/a.

Tato pravidla jsou pro Vás i pracovníky pečovatelské služby závazná, mnohá z nich upřesňují ustanovení Smlouvy, kterou jste před zahájením poskytování služby uzavřel/a. Protože jsou Vnitřní pravidla pro Vás velmi důležitá, obdržel/a jste je jako přílohu Smlouvy. V případě, že některým uvedeným skutečnostem neporozumíte, jsou pracovníci připraveni Vám Vaše otázky zodpovědět.

### **Poskytování služby**

Pečovatelská služba je poskytována těm lidem, kteří z důvodů svého omezení (ať již z důvodu svého věku, zdravotního stavu či své sociální situace) potřebují pomoci s péčí o svou domácnost či svou osobu.

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech klientů v pracovní dny tj. pondělí až pátek, v časovém rozmezí 7.00 – 15.30.

Služba je poskytována s ohledem na klientovi schopnosti, možnosti a dovednosti, tj. podle jeho individuálních potřeb, s cílem umožnit klientům co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí.

Požadavkům na zavedení nebo změnu v poskytování pečovatelské služby je vyhověno také k možnostem využití dalších zdrojů klienta,

včetně těch veřejných, a to tak, aby pečovatelská služba nenahrazovala tyto přirozené zdroje.

Prioritou pečovatelské služby je poskytování těch nezbytných úkonů, které umožní setrvání klientů v jejich domácnosti, tj. zajištění hygieny, pomoc při zajištění stravy apod. Úkony jako je např. praní prádla, úklid, nákupy jsou poskytovány v odůvodněných případech, kdy tyto úkony nelze zajistit jiným způsobem, tj. prostřednictvím veřejných zdrojů. Pro zdůvodnění poskytnutí těchto služeb je využita analýza sociální situace klienta.

S každým klientem je sestaven Individuální plán péče, ve kterém je stanoven jak rozsah jeho potřeb, četnost prováděných výkonů i specifikován konkrétní postup provedení služby. Tento postup odráží požadavky klienta a možnosti poskytovatele.

Míra podpory je zvolena tak, aby klient zůstal co nejvíce soběstačný.

Před zahájením pečovatelské služby jsou s klientem dle úkonů, které budou poskytovány, dojednávány specifické podmínky:

- den a čas, kdy bude pečovatelka ke klientovi chodit,
- zajištění vstupu do domácnosti:
  - pokud klient není schopen sám nebo za pomoci jiné osoby otevřít, je s klientem domluveno předání jeho klíče/klíčů dle potřeby (od branky, vchodu, bytu či domu) pracovníkům pečovatelské služby. O převzetí či vrácení klíčů bude sepsán Zápis o převzetí/vrácení klíčů. V individuálním plánu je pak upraven způsob použití klíče,
  - pokud klient vlastní domácí zvíře, které může obtěžovat nebo ohrožovat pracovnice pečovatelské služby, je povinen je zajistit tak, aby nedošlo k jejich vzájemnému kontaktu.
- zajištění materiálních podmínek, vybavení pomůckami a vnitřního uspořádání domácnosti dle konkrétních úkonů péče.

## **Úkony poskytované pečovatelskou službou, garantovaná nabídka**

### **1. Základní sociální poradenství**

Na pečovatelskou službu se může obrátit kterýkoliv občan nebo klient, který potřebuje poradit při řešení své sociální situace nebo sociální situace svého blízkého. Sociální pracovníce mu podá informace týkající se zejména využití různých druhů sociálních služeb a postupu nutných k jejich zajištění, nároku na sociální dávky a kde o ně požádat, informace týkající se práv a povinností člověka využívajícího sociální službu apod. Poradenství je poskytováno každý pracovní den od 6.00 do 14.30. Jedná se o bezplatnou službu.

### **2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů**

#### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x denně po dobu 5 minut.

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Tento úkon je poskytován klientům, kteří si nejsou schopni sami jídlo podat, a to především v době nemoci, rekonvalescence, při vážném zdravotním postižení apod.

Převážně se jedná o úkon vykonávaný v rámci dovozu oběda, kdy pečovatelka přendá jídlo z jídlonosiče na talíř.

## **Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x denně 15 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Klientovi je dle míry soběstačnosti a jeho schopností poskytován dohled nad oblékáním, pomoc s výběrem vhodného oblečení, s vrstvením oděvů a oblékáním i svlékáním či obouváním a zouváním obuvi.

V případě, že klient používá pomůcky potřebné k jeho každodennímu životu, kontroluje správnost nasazení nebo je pomáhá klientovi nasadit a používat (nasazování a upínání protéz, kýlních pásů apod.).

## **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

**Četnost úkonu** – maximálně 1 x denně 60 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Dle jeho individuálních potřeb je klient pečovatelkou slovně naváděn nebo doprovázen po bytě nebo domě.

Pečovatelská služba může klientovi pomoci s takovým uspořádáním místností nebo s jejich srozumitelným označením, jejichž prostřednictvím se bude klient po svém domově orientovat a bezpečně pohybovat. Pečovatelky mohou takové uspořádání pomoci udržovat.

## **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

**Četnost úkonu** – maximálně 4 x denně 10 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Pečovatelka pomáhá klientovi dle jeho potřeb na vozík, křeslo nebo postel. Pracovníci dbají na bezpečný přesun, při náročnější manipulaci klienta přesouvají dvě pečovatelky, popř. využívají speciálních pomůcek klienta (zvedáky apod.).

Je-li klient převážně nebo úplně imobilní, je úkon poskytován pouze tehdy, pokud má domácnost vybavenou polohovací postelí s přístupem ze tří stran a zvedacím zařízením.

Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny podmínky, úkon nelze poskytnout.

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

#### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x 30 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

##### **a) celková hygiena**

Pomoc při koupeli je prováděna v domácnosti klienta v míře odpovídající jeho možnostem a schopnostem.

Úkon zahrnuje napuštění vany, příprava klienta na úkon (odstrojení), pomoc při vstupu a výstupu do a z vany nebo sprchového koutu, omytí klienta, osušení, popř. výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustrojení klienta, vypuštění vany.

Klient si zajistí šampon, mýdlo, žínku, ručník, čisté prádlo, popř. přenosné umyvadlo a další prostředky dle svých zvyklostí.

U klienta, u něž bude péče prováděna na lůžku, je úkon proveden za předpokladu, že má polohovací postel.

b) výměna plenkových kalhotek

V případě výměny inkontinentních pomůcek klient zajistí sáček na odkládání použitých plen, pěnu sloužící na hygienu intimních míst a jednorázové papírové ručníky.

### **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

**Četnost úkonu** – 1 x týdně 15 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Obsahem úkonu je mytí vlasů (pokud nejsou součástí celkové koupele klienta) v domácnosti včetně jejich vysušení a základní úprava (zastižení a opilování) nehtů na ruku.

Stříhání nehtů na nohou je možné, pokud klient nepotřebuje vzhledem ke svým zdravotním potížím specializovanou službu, kterou mu pečovatelská služba může pomoci zprostředkovat.

Pomůcky nutné k poskytnutí úkonu si klient zajišťuje sám.

### **Pomoc při použití WC**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x denně 15 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Dle sjednaného postupu doprovodí pečovatelka klienta na WC nebo jej posadí na toaletní křeslo a pomůže mu v rozsahu jeho schopností a dovedností. V případě potřeby pečovatelka vyměňuje inkontinentní pomůcky (viz Pomoc při úkonech osobní hygieny).

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

##### **Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování**

Pečovatelky na základě požadavků klienta nakoupí potraviny určené k dietnímu stravování. Jejich dostupnost je dána nabídkou místních obchodů v Hořicích.

Prostřednictvím místní firmy Trefa zajišťujeme dovážku obědů. Klient má možnost si vybrat dietu racionální (normální) a šetřící. Ve všední dny si klienti mohou vybrat ze čtyř jídel.

##### **Dovoz oběda**

**Četnost úkonu** – maximálně 1x denně

**Cena úkonu:** 30,- Kč/úkon

Obědy jsou odebírány z jídelny Trefa Hořice.

Rozvoz jídla oběda je prováděn autem pečovatelské služby v rozmezí pondělí až pátek, popřípadě i o svátcích, pokud více jak dva svátky připadají na všední dny. Rozvoz probíhá dle předem stanoveného plánu od 10.00 do 13.30.

Pečovatelská služba zapůjčuje klientům vlastní jídlonosiče (2 ks) v termoobalu, které jsou označeny jmény klientů.

Jídlo si klient vybírá z jídelního lístku vždy týden dopředu.

Klient, kterému je dovážen oběd, je povinen:

a) jídlonosiče používat dle níže uvedených pokynů. V případě jejich poškození či ztráty je povinen uhradit jejich hodnotu.

- b) odhlašovat či přihlašovat obědy nejpozději 1 den předem (na pondělí nejpozději v pátek), a to buď přímo pečovatelkám, nebo na tel.: 734 621 922 nebo 603 239 331.
- c) povinen oběd od pečovatelky převzít osobně – výjimečně lze předem domluvit, kde bude oběd ponechán.

Pokyny k používání jídlonosičů:

*Zacházejte s jídlonosiči a termoobalem s maximální opatrností, neotvírejte je násilně, nerezové misky vymyjte teplou vodou a běžným saponátem, dbejte na to, aby v jídlonosičích nezůstávaly zbytky. Zaschlé zbytky se špatně odstraňují, termoobal prosím otřete pouze vlhkým hadříkem.*

**POZOR!** Misky jídlonosiče **nelze** používat k ohřevu jídla, došlo by k jejich poškození. Nevkládejte je do mikrovlnné trouby nebo nepokládejte je na jakýkoliv zdroj tepla (elektrické plotýnky, kamna apod.). V případě poškození či ztráty jídlonosiče nebo termoobalu je klient povinen uhradit v hotovosti jeho pořizovací cenu nebo jeho opravu.

### **Donáška oběda**

**Četnost úkonu** – maximálně 1x denně

**Cena úkonu:** 30,- Kč/úkon

Jedná se o donesení oběda pečovatelkou ze školní jídelny Hořice, a to pouze pokud klient bydlí v blízkosti této jídelny. V tomto případě si klient zajistí vlastní jídlonosič.



## **Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x denně 20 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Tento úkon je poskytován těm klientům, kteří si nejsou schopni sami jídlo připravit (např. v době nemoci nebo rekonvalescence, při vážném zdravotním postižení) nebo s přípravou jídla potřebují pomoci.

Dle možností klienta, v míře odpovídající jeho schopnostem a dovednostem se jedná např. o ohřívání hotového jídla, zpracování polotovaru, uvaření instantní polévky, namazání pečiva máslem, sýrem, otevření jogurtu, příprava čaje, kávy, rozmixování stravy lidem, kteří nemohou stravu zcela rozkousat, loupání ovoce, vybalení potravin, tj. příprava jednoduchého jídla v rámci stanovené časové dotace, včetně omytí nádobí po jídle.

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

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x týdně 30 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Tento úkon zahrnuje tyto dílčí činnosti: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vyklepání předložek, ometání pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla a vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, a to pouze v prostorách obývaných klientem.

Za běžný úklid jsou považovány i některé činnosti spojené s prádlem, převlečení postele, vložení prádla do pračky, pověšení nebo sundání prádla, složení prádla.

Úklid se provádí vždy za přítomnosti klienta a příp. ve spolupráci s klientem v rozsahu dané stupněm jeho soběstačnosti.

Klient je povinen zajistit úklidové prostředky a přípravky, tj. smeták, kbelík, hadr na podlahu či nejlépe stírací mop, vysavač včetně náhradních sáčků, prachovku a další dle svých zvyklostí.

### **Údržba domácích spotřebičů**

**Četnost úkonu** – maximálně 1 x týdně 20 minut

**Cena úkonu:** 130,-Kč/hod.

Jedná se o omytí sporáku, mikrovlnné trouby, odvápnění varné konvice, odmrazení chladničky a mrazničky, výměna sáčků vysavače. Pečovatelky nejsou oprávněné provádět jakékoliv zásahy do spotřebičů nebo je opravovat. Na případné závady, které pečovatelka zjistí, upozorní klienta a o upozornění provede zápis do spisu klienta.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

**Četnost úkonu** – maximálně 2 x ročně 150 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod

Požaduje-li zájemce o tuto službu pouze provedení tohoto úkonu a jinak pečovatelskou službu nevyužívá, je důkladně prozkoumána jeho nepříznivá situace především v souvislosti s možností využít dostupné veřejné služby.

Úklid je zpravidla prováděn dvěma pečovatelkami za přítomnosti klienta.

Velkým úklidem se rozumí např. mytí oken, sundávání a věšení záclon a závěsů, omytí dveří či nábytku, úklid ve skříních, umytí osvětlovacích těles, osprchování květin.

V případě mytí oken je mytí prováděno pouze do výšky 1,5 metru nad zemí nebo tam, kde nehrozí riziko pádu.

Klient je povinen zajistit úklidové prostředky a přípravky.

### **Donáška vody**

**Četnost úkonu** – 1 x denně 20 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Úkon se poskytuje v případě, že klient nemá zavedený vodovod. Spočívá v donášce vody z vodovodu na společné chodbě bytového domu nebo z náhradního zdroje (cisterna, studna).

Používají se výhradně čisté nádoby max. o obsahu 15 l, které poskytne klient a dostupnost zdroje je do 100 m.

Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody pro denní potřebu (na vaření a základní hygienu vč. splachování WC).

### **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

**Četnost úkonu** – 1 x denně 20 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Tento úkon spočívá v přinesení topiva (max. 15 kg), zatopení v kamnech, údržba kamen – vybrání a vynesení popela do určené popelnice. Součástí úkonu není štípání dřeva.

### **Běžné nákupy**

**Četnost úkonu** – maximálně 2 x týdně

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

V případě, že jsou nákupy prováděny hromadně autem, je cena kalkulována takto:

- nákup do 5 kg – 40,- Kč (cca 20 minut)
- nákup od 5 do 15 kg – 70,- Kč (cca 35 minut)

Nákupy se provádějí pravidelně v průběhu celého pracovního týdne v době od 7.00 do 10.00 hodin, v případě nutnosti (např. vrátí-li se klient z nemocnice), provede pečovatelka nákup i mimo vymezenou dobu. Pečovatelka nakupuje dle seznamu, který sepíše klient.

Za běžný nákup je pokládán nákup základních potravin, jako je pečivo, ovoce, zelenina, uzenina, mléko, mléčné výrobky apod., dále nákup mycích a úklidových prostředků.

Dovoz celého balení vody PS zajišťuje 1 x měsíčně, cena je stanovena jako u nákupu do 5 kg, tj. 40,- Kč.

Nákup klienta se provádí na základě jeho písemného seznamu a finanční zálohy ve výši předpokládané hodnoty nákupu, která je po donesení nákupu vyúčtována.

Nákupy jsou prováděny zpravidla hromadně autem před rozvozem obědů, a to v úterý a ve středu v Penny Marketu a v pátek v Lidlu, pouze v Hořicích.

## **Velký nákup**

**Četnost úkonu** – maximálně 1 x týdně 60 minut

**Cena úkonu:** 115,- Kč/úkon

Jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Nakupuje se pouze v obchodech v Hořicích.

## **Pochůzky**

**Četnost úkonu** – maximálně 3 x týdně 20 minut

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Pochůzkami se rozumí zajištění léků, zdravotnických pomůcek, vyzvednutí receptu u lékaře, vyřízení klientových záležitostí (např. placení složenek, jednání na úřadech), ale i nákup v jiném obchodu, než je v úkonu „běžný nákup“.

## **Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**

**Četnost úkonu** – 1 x týdně

**Cena úkonu:** 70,- Kč/kg – včetně pracích prostředků

Praní a žehlení prádla je prováděno v Domově pro seniory.

Klient se dohodne s pečovatelkou na termínu předání prádla a k prádlu přiloží jeho písemný seznam.

Pracovníci mohou zajistit drobné opravy prádla, přišití knoflíku, zašití malé dírky apod. V případě přišití knoflíků hradí klient náklady na jejich pořízení.

Lhůta od převzetí do vydání prádla je obvykle 1 týden.

Dílní činnosti spojené s praním prádla v domácnosti, např. vložení prádla do pračky, pověšení, sundání či složení prádla, jsou přiřazeny k úkonu „běžný úklid“.

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

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

**Četnost úkonu** – maximálně 2x denně 30 minut – výjimku tvoří doprovod k lékaři po Královéhradeckém kraji (sjednáno individuálně na základě vyhodnocení nepříznivé sociální situace klienta)

**Cena úkonu:** 130,- Kč/hod.

Tato služba je poskytována dospělým osobám, které doprovod potřebují z důvodu zdravotního postižení, vysokého věku apod.

Službu je nutné domluvit minimálně týden předem.

V případě, že předpokládaná délka úkonu přesahuje 1 hodinu, může být úkon z kapacitních důvodů odmítnut.

### **Úhrada pečovatelské služby**

Platba za pečovatelskou službu je třeba provést do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pečovatelská služba poskytnuta. Celková částka úhrady je součtem cen pro jednotlivé úkony, který je daný aktuálním Ceníkem pečovatelské služby schvalovaným Radou města Hořice.

Jestliže poskytování úkonu včetně času nezbytného pro jeho zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí poměrně k délce trvání úkonu.

Ve výše uvedeném termínu je vybírána částka za odebrané obědy.

V případě, že klient neodebere domluvenou službu:

- a tuto skutečnost alespoň jeden den předem ohlásí: částka za neprovedený úkon se nezapočítá,
- a tuto skutečnost neohlásí a pečovatelka na místo přijede marně: klientovi je zaúčtována částka odpovídající času provedení úkonu v délce 10 minut, popř. paušální částka za úkon. Výjimku tvoří situace klientů, v nichž se ocitli neočekávaně, např. náhlá hospitalizace apod.

Nahlásit změnu služby lze osobně pečovatelce nebo telefonicky na čísle: 734 621 922, 603 239 331.

### **Jaké služby neposkytujeme**

Pečovatelská služba nemůže a neumí zajistit asistenci (dohled) po dobu 24 hodin v domácnosti klienta.

Neposkytujeme činnosti, které jsou v kompetenci zdravotnického pracovníka, tzn. podávání léků, aplikace inzulínu, převaz rány apod. Tuto službu poskytují agentury domácí péče a jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.

Nejsme schopni poskytovat služby bez provedení potřebných úprav domácnosti nebo bez zajištění speciálních pomůcek např. madla, polohovací postele, popř. zvedáku, zajištění domácích zvířat apod.

Pečovatelská služba neposkytuje služby mimo svou územní působnost.

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Budete-li nespokojen/a se službami, které Vám poskytujeme, máte právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

Stížnosti jsou Vaší obranou proti neoprávněnému zásahu do Vašich práv a pro Poskytovatele jsou důležitým zdrojem informací vedoucích k tomu, abychom poskytovali naše služby co nejlépe.

Svoji stížnost můžete podat ústně nebo písemně, a to kterémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby, ke kterému máte důvěru.

Pokud je Vaše stížnost podána ústně, pracovník o ní učiní písemný zápis. Stížnost může být podána také anonymně.

Písemnou stížnost je možné zaslat na adresu Sociální služby města Hořice, **Riegrova 2111, 508 01 Hořice** nebo vhodit také do poštovní schránky, která je umístěna u vchodových dveří sídla Poskytovatele.

Vaši stížnost bude vyřizovat ředitelka Sociálních služeb města Hořice (dále jen SSMH), je-li stížnost podaná na její osobu, stížnost prošetří zřizovatel.

Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů od jejich podání, s výsledkem budete ústně seznámen/a, dostanete také písemné vyjádření.

Pokud jste svou stížnost podal/a anonymně, je seznámení s vyřízením stížnosti učiněno písemně ve výroční zprávě. Písemné vyjádření k anonymní stížnosti se provede v tak konkrétní míře, jakou dovoluje charakter stížnosti, a nebyly dotčeny konkrétní osoby.

Nebudete-li spokojen/a s vyřízením své stížnosti, můžete se svým podnětem k prošetření postupu vyřizování stížnosti obrátit na:

- zřizovatele Pečovatelské služby: **Město Hořice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, nám. J. z Poděbrad 342, 508 19 Hořice,**
- veřejného ochránce lidských práv: **Kancelář Veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 211, e-mail: [kancelar@ochrance.cz](mailto:kancelar@ochrance.cz),**



- **Český helsinský výbor**, Jelení 5, 199/5, 118 00 Praha 1, tel.: 224 372 335, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz),
- **Občanské poradny: Asociaci občanských poraden**, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

### **Práva a povinnosti klienta**

Klient má právo:

- na kvalitní a odborně provedenou službu,
- podílet se na plánování péče o svou osobu,
- na zachování důstojnosti, soukromí, bezpečí a vlastní rozhodnutí,
- vyjádřit nespokojenost se službami a podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- na nahlédnutí do svého spisu.

Klient má povinnost:

- zajistit vhodné podmínky a prostředky pro poskytování služby,
- klient je povinen mít přístroje sloužící např. k úklidu jeho domácnosti v dobrém technickém stavu,
- zajistit hygienické potřeby a úklidové prostředky,
- včas oznamovat své požadavky na službu,
- respektovat právo pracovníků na důstojnost, soukromí a bezpečí,
- dodržovat termíny a sjednanou výši úhrad.

### **Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel má právo:

- odmítnout poskytovat službu/úkon v případě, že zájemce o službu nepřistoupí na úpravu vnitřního vybavení domácnosti speciálními pomůckami, požaduje-li úkony, ke kterým se tyto požadavky vážou.

- odmítnout provedení úkonu v případě, že přístroje a pomůcky klienta nejsou v dobrém technickém stavu a hrozí nebezpečí úrazu.
- odmítnout provedení úkonu lze i v případě, že klient jeví známky agresivity, slovně či fyzicky napadá pečovatelky, odmítá respektovat pravidla slušného chování

Poskytovatel má povinnost:

- dodržovat a respektovat důstojnost klienta, včetně jeho soukromí,
- plánovat průběh služby podle Vašich osobních cílů, potřeb a schopností,
- vést písemné záznamy o průběhu Vám poskytované služby a tento průběh s Vámi hodnotit,
- poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality sociálních služeb a vnitřní pravidla pro poskytování svých služeb.
- vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které Vám umožní naplňovat Vaše lidská a občanská práva a které zamezí střetu Vašich zájmů se zájmy poskytovatele.

### **Porušování vnitřních pravidel**

Za hrubé porušení povinností klienta je považováno opakované hrubé či neslušné chování a agresivita vůči pracovníkům pečovatelské služby, úmyslné poškozování majetku Poskytovatele a nejsou-li zajištěny podmínky, bez jejichž naplnění není možné poskytování služby.

Dále je hrubým porušením povinností také nezaplacení nejméně po dobu 3 měsíců a po vyčerpání možností nápravy nebo situace, kdy klient nepřistoupí k uzavření dodatku ke smlouvě, jedná-li se o oprávněný nárok poskytovatele ve lhůtě dané smlouvou.

Každý výše uvedený případ je s každým klientem projednán a je učiněn písemný zápis založený v klientově složce. Poskytovatel je oprávněn přistoupit k vypovězení smlouvy tehdy, jestliže bylo

s klientem projednáno porušení pravidel alespoň ve třech případech během 3 měsíců.

## **Mimořádné situace**

### **Klient neotevívá**

V případě, že klient při sjednané návštěvě neotevívá a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou či sousedy, pracovník pečovatelské služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo klientovo zdraví nebo život použije – jsou-li k dispozici – klíče od bytu. Nemá-li je k dispozici, kontaktuje složky integrovaného záchranného systému a domluví se s nimi na dalším postupu.

Tento postup může znamenat i násilné vniknutí záchranných složek do bytu (s případnou škodou na bytovém zařízení). Je proto v klientově zájmu oznámit pečovatelce nebo sociálnímu pracovníkovi (telefonicky, v kanceláři) svou nepřítomnost a domluvenou péči odhlásit.

Nahlásit změnu služby lze osobně pečovatelce nebo telefonicky na čísele: 734 621 922, 603 239 331.

### **Nedostatek pracovníků**

V případě, že v pečovatelské službě nastane náhlý nedostatek pracovníků (např. z důvodu náhlého onemocnění), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (nákupy 1x týdně, dovoz obědů, nutné pochůzky, výměnu plenkových kalhotek 2 x denně) po dobu trvání situace.

## **Zpoždění pracovníka**

Pokud nastane situace, že pracovník nestačí přijít ke klientovi v domluvený čas (např. zdržení z důvodu řešení nenadálé situace u jiného klienta), neprodleně informuje klienta a domluví si s ním v případě potřeby náhradní termín.

S účinností od 1.6.2018