



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pravidla jsou účinná od 1. 10. 2024

*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 skutečností 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 neděle, v časovém rozmezí 7:00 – 20:00.

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 přihlédnuto 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:

1. den a čas, kdy bude pečovatelka ke klientovi chodit,
2. 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.

Na pečovatelskou službu se může obrátit kterýkoliv občan nebo klient, který potřebuje poradit při řešení své sociální situace nebo sociální situace svého blízkého. Sociální pracovnice 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 8:00 do 14:00. Jedná se o bezplatnou službu.



## 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, 601 342 022.

## Jaké služby neposkytujeme

- Pečovatelská služba nemůže a neumí zajistit asistenci (dohled) po dobu 24 hodin v domácnosti klienta.
- 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 (správní obvod města Hořice).
- Neposkytujeme činnosti, které jsou v kompetenci zdravotnického pracovníka, tzn. příprava léků, aplikace inzulínu, převaz rána apod. Tuto službu poskytují agentury domácí péče a jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.



## 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.

## 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 pečovatele 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, 601 342 022.

### 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.