

---

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

### **Úvodní ustanovení**

Pečovatelská služba Praha 3 (dále jen Poskytovatel) poskytuje terénní a ambulantní úkony pečovatelské služby občanům Městské části Praha 3, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, anebo rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti (pomoc při zprostředkování podle situace uživatele), aby osoba, které je sociální služba poskytována, mohla takové služby využívat.

### **Poskytování pečovatelské služby**

1. Rozsah činností a výše úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou stanoveny v Sazebníku služeb Pečovatelské služby Praha 3, který je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

2. Pečovatelská služba je poskytována ve dnech:

pondělí	7.30 – 16.00 hod. (v domech s peč. službou do 19.00 hod.)
úterý	7.30 – 16.00 hod. (v domech s peč. službou do 19.00 hod.)
středa	7.30 – 16.30 hod. (v domech s peč. službou do 19.00 hod.)
čtvrtek	7.30 – 16.00 hod. (v domech s peč. službou do 19.00 hod.)
pátek	7.30 – 15.30 hod. (v domech s peč. službou do 19.00 hod.)
sobota	pouze v DPS Roháčova 26 7.30. - 19.00 hod.
neděle	pouze v DPS Roháčova 26 7.30 – 19.00 hod.

Ambulantní služby se poskytují ve střediscích osobní hygieny a v prádelnách domů s pečovatelskou službou.

3. O pečovatelskou službu je možno požádat ústně, telefonicky, e mailem či písemně. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, která je uzavřena na základě žádosti o poskytování pečovatelské služby Pečovatelskou službou Praha 3.

4. Zavedení pečovatelské služby je možné až po provedení sociálního šetření v domácnosti uživatele. Jednání se může zúčastnit i rodinný příslušník žadatele.

5. Rozsah a četnost úkonů poskytované služby jsou stanoveny po dohodě s uživatelem před uzavřením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, případně před její změnou.

6. Na základě smlouvy sestaví vedoucí okrsku s uživatelem individuální plán, podle kterého bude služba probíhat a v němž je stanoven osobní cíl uživatele.

7. Vedoucí okrsku osobně představit u uživateli pečovatelku, která mu bude službu poskytovat. Stejně postupuje i při změně pečovatelky.
8. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, tak aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka. Uživatel, který chová v bytě zvíře, je povinen předejít napadení zaměstnance pečovatelské služby.
9. Agresivním osobám a osobám pod vlivem alkoholu nebudou služby poskytovány.

### **Změny v poskytování pečovatelské služby**

1. Změna v rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provádějí uzavřením Dodatku ke smlouvě. Pokud žadatel požaduje služby, které nelze v daném období z kapacitních důvodů realizovat, je zařazen do pořadníku.
2. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den před začátkem poskytování této služby, a to nejpozději do 15.30 hodin (s výjimkou dovážky oběda – viz níže) pouze v nepředvídaných případech v daný den, nejpozději do 8.00 hod. Pokud tímto způsobem uživatel dohodnutou službu nezruší, bude mu účtována částka ve výši průměrně částky účtované za tento úkon.

### **Organizace a průběh služby**

1. K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel čtečky čárových kódů, z jejichž údajů se následně prostřednictvím IT programu vyhotovují úhrady za poskytnuté služby. Každý uživatel má arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici pro evidenci příchodů a odchodů a provedených úkonů. Fotokopii Výkazu péče lze na požádání obdržet s měsíčním vyúčtováním za úplatu dle platného Sazebníku.
2. V případě, že úkon provádějí současně 2 pečovatelky, je částka k úhradě součtem času odpracovaného oběma pečovatelkami.
3. Ve dnech pracovního klidu se provádí pouze úkony v domech s pečovatelskou službou v následujícím rozsahu: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy.
4. Čas návštěvy pečovatelky je orientační.

### **Úkony**

#### **Nákupy:**

1. Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od uživatelů.
2. Záloha je poskytnuta na jednotlivý nákup předem a zároveň jsou dohodnuty položky nákupu.
3. Za malý nákup se považuje nákup do 8 kg, za velký nákup 8 -10 kg. Ve sporných případech je nákup převážěn, váha zaznamenána do služebního deníčku a záznam stvrzen podpisem uživatele.

### Úklid:

Při úklidu jsou používány potřebné prostředky (vysavače, další elektrospotřebiče, čisticí prostředky...) z domácnosti uživatele. V domech s pečovatelskou službou je možno použít vysavač Poskytovatele za úhradu stanovenou v Sazebníku.

Velký úklid je možno provádět pouze v případech, kdy není ohroženo zdraví a bezpečnost pracovníce pečovatelské služby (vysoká okna, nepřístupné prostory apod.) a pokud má poskytovatel časové a personální kapacity potřebné k realizaci tohoto úkonu. Neprovádí se úklid po malování. Není-li možno velký úklid realizovat, je uživateli doporučena profesionální agentura.

### Prádlo:

1. Prádlo, které se předává do prádelny Pečovatelské služby, musí být označeno jménem či zkratkou jména Uživatele. K prádlu se připojí soupiska se jménem a adresou uživatele. Prádlo se vkládá do tašky nebo igelitového pytle.
2. Prádlo se váží a uživatel záznam o váze stvrdí podpisem do formuláře o převzetí prádla.

### **Obědy**

1. Pečovatelská služba zajišťuje rozvoz obědů, které jsou zajišťovány dodavatelsky.
2. Úhrady za obědy jsou vybírány prostřednictvím Poskytovatele.
3. Rozvoz obědů je realizován v pracovní dny v čase od 9.30 do 14 hodin.
4. Uživatel je povinen převzít si oběd osobně, pouze v situacích hodných zřetele si může předem dohodnout jiný způsob předání.
6. Obědy je možné přihlásit a odhlásit u pečovatelky do 14 hodin předchozí den, v mimořádných případech telefonicky týž den do 8.00 hodin. V jídelně DPS Krásova se obědy odhlašují do 8.00 hodin v den předchozí.
7. Uživatel, který využívá úkon dovoz nebo donáška oběda, je oprávněn užívat jídlonosič, který převezme od Poskytovatele.
8. V době od předání jídlonosiče do jeho vrácení je uživatel povinen jídlonosič chránit před poškozením, ztrátou či zničením. V případě zničení jídlonosiče v důsledku nevhodné manipulace nebo ztráty je povinen vzniklou škodu Poskytovateli nahradit. Při ukončení poskytované služby uživatel jídlonosič vrátí.

### **Fakultativní služby**

Fakultativní činnosti jsou služby prováděné nad rámec základních činností. Služby jsou určeny pouze uživatelům, kteří mají nasmlouvaný základní úkon.

### **Mimořádné úkony**

Ve výjimečných případech lze poskytnout na žádost uživatele i mimořádný úkon (např. při zhoršení zdravotního stavu) nad rámec úkonů sjednaných smlouvou. Uživatel souhlas s tímto úkonem stvrdí svým podpisem ve služebním deníčku a je povinen jej uhradit spolu s vyúčtováním úkonů za uplynulý měsíc.

### **Převzetí klíčů od domu a bytu**

1. Klíče od bytů jsou přijímány pouze u těžce pohyblivých uživatelů na jejich výslovné přání na základě písemného protokolu.
2. Klíče od domu či bytu přijímá vedoucí okrsku na základě písemného protokolu.
3. Klíče jsou po dobu poskytování pečovatelské služby uloženy v trezoru Poskytovatele. Klíče pečovatelka po skončení služby u klienta vrací zpět do trezoru a před započítáním služby si klíče opět vyzvedne.
4. Při ukončení Smlouvy se klíče předávají na základě písemného protokolu zpět uživateli, případně osobě, kterou uživatel písemně stanoví. V případě úmrtí klienta budou klíče vydány dědicům.

### **Nouzové situace**

1. Uživatel uvede kontakty na alespoň jednu osobu, které je Poskytovatel oprávněn poskytovat informace o mimořádné události týkající se uživatele. Uživatel je povinen nahlásit Poskytovateli změny týkající se kontaktní osoby. Kontaktní osoba je informována ihned v případě, že uživatel na sjednané návštěvě nebo při dovozu oběda neotevírá. Důvodem je předcházení z obav, pokud je nebezpečí, z ohrožení zdraví či života uživatele.
2. Pokud uživatel nereaguje na klepání nebo zvonění, je kontaktován telefonicky. Jako další krok je kontaktována kontaktní osoba. Pokud uživatel neotevírá, ale je slyšet z bytu volání o pomoc, otevře pečovatelka byt (v případě, že má klíče od bytu) a přivolá pomoc. Jestliže uživatel není zastižen ve stanovenou dobu ve své domácnosti a je podezření, že je v ohrožení života, informuje pečovatelka vedoucí okrsku. Ta opět volá na telefon uživatele, popř. volá kontaktní osobu. Nepodaří-li se ani tak zjistit důvod nepřítomnosti uživatele, obrátí se s žádostí o vyřešení situace na Policii ČR. Veškeré náklady spojené s případným otevřením bytu Policií ČR hradí uživatel.
3. Při podezření na virové či infekční onemocnění uživatele (žloutenka apod.), či postižení cizopasným hmyzem, nebudou služby poskytovány. Znovu poskytovány budou po odeznění onemocnění, v případě infekce po předložení lékařské zprávy o bezinfekčnosti, či po odstranění jiného postižení.

### **Platba za služby a vyúčtování náhrady**

1. Vyúčtování úhrady poskytnutých základních i fakultativních služeb v daném měsíci se provádí na základě údajů načtených čtečkou. Uživatel hradí čas nezbytný pro přesun za účelem výkonu nasmlouvané služby.
2. V případě, že uživatel neuhradí služby v daném termínu ani po upomenutí, je Poskytovatel oprávněn přerušit služby, dokud nebudou uhrazeny.
3. Úhradu za poskytnuté služby Uživatel hradí:

- a) převodem z účtu Uživatele na účet organizace, číslo účtu: 2000782339/0800  
Při platbě uvádí variabilní symbol, který identifikuje Uživatele.
- b) zaplacením složenky, kterou Uživatel obdrží od Poskytovatele
- c) v hotovosti do rukou pracovnice v sociálních službách, jejímž prostřednictvím je pečovatelská služba zajišťována Uživateli, a to pokud výše úhrady za daný měsíc je nižší nebo rovna částce 5000,- Kč.

4. Přeplatky na úhradách jsou automaticky odečteny při stanovení úhrady pro další období.

#### **Vztah ke klientovi**

1. Všichni pracovníci Pečovatelské služby Praha 3, kteří jsou ve styku s klienty, jsou povinni postupovat a jednat tak, aby u příjemců služby nemohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod.
2. Výkon poskytované sociální služby musí být realizován tak, aby Poskytovateli ani zaměstnancům organizace nevznikl neoprávněný prospěch a aby nedošlo ke střetu zájmů na úkor klientů, kterým je služba poskytována. V případě, že by výše uvedená skutečnost nastala, je zaměstnanec povinen informovat nadřízeného pracovníka.

#### **Ochrana osobních údajů**

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

#### **Stížnosti**

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost na základě Pravidel pro podávání stížností.