

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

uzavřená v souladu s ustanoveními § 40 a dalších zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách (ZoSS) a zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zák., v platném znění (ObčZ)

Klient:

Datum narození:

Trvale bytem:

(dále jen „Klient“)

a

Poskytovatel: Pečovatelská služba Praha 3

Sídlo: Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3

IČ: 70892326

Číslo účtu: 2000782339/0800

Jednající: Mgr. Ludmila Tomešová

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“)

I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování sociální služby – pečovatelská služba – Poskytovatelem Klientovi ve smyslu ustanovení § 40 ZoSS.
2. Poskytovatel je provozovatelem sociální služby – pečovatelská služba – ve smyslu ust. § 40 ZoSS. Smlouva je sjednána na základě předchozího jednání se zájemcem o službu (Klientem) nebo jeho zákonným zástupcem.

II.

Rozsah poskytování sociální služby

1. Rozsah služby a její jednotlivé úkony jsou stranami této Smlouvy sjednány v dokumentu Požadované úkony a rozsah péče, který je Přílohou č. 1 této Smlouvy.
2. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu zejména ve smyslu ust. § 40 ZoSS, neboť obě strany splňují podmínky pro uzavření této Smlouvy.
3. Pečovatelská služba zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, nebo kterou jim není schopna zajistit např. rodina nebo běžně dostupné služby (to znamená, že se nacházejí v nepříznivé sociální situaci). Pečovatelská služba nenahrazuje péči členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje. Pečovatelská služba podporuje klienty v jejich samostatnosti a nenahrazuje jejich schopností a dovedností.

4. Na základě individuálně určených potřeb Klienta se Poskytovatel zavazuje Klientovi poskytovat pomoc v níže uvedených **Základních činnostech** (dle ust. § 40 ZoSS):
 - a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
5. Kromě činností uvedených v odst. 2 a 3 tohoto článku Poskytovatel nabízí zajišťovat Klientovi a na jeho žádost nad rámec Základních činností i **Fakultativní činnosti**, jejichž výčet je uveden v Sazebníku Pečovatelské služby Prahy 3 (Příloha č. 2). Fakultativní činnosti mohou být poskytovány pouze Klientovi, který má s Poskytovatelem sjednán alespoň jeden úkon v rámci Základních činností.
6. V případě, že se mění pouze frekvence nasmlouvaných úkonů, nikoliv jejich struktura v Příloze č. 1 této Smlouvy, není nezbytné uzavírat dodatek k této Smlouvě (pokud si to jedna ze stran nevyžádá). Změny v počtu úkonů nasmlouvaných v příloze se pouze aktualizují a potvrdí oběma stranami. Tato změna je pak součástí individuální dokumentace Klienta, kdy konkrétní způsob provádění úkonů u Klienta je součástí jeho dokumentace, kterou vede Poskytovatel.

III.

Místo, čas a doba platnosti poskytování sociální služby

1. Služba se sjednává na dobu neurčitou / určitou do, a to počínaje datem (Den zahájení poskytování služby).
2. Služby sjednané v čl. II. odst. 2, 3 a 4 této Smlouvy se poskytují obvykle v domácnostech klientů, pokud z podstaty úkonů nevyplývá jinak (například doprovod k lékaři, na úřad, na nákup).
3. Služby jsou klientům poskytovány v rámci stanovené pracovní doby a kapacitních možností Poskytovatele, kdy provozní doba je součástí Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

IV.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

1. Klient je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby podle schválených úhrad, které jsou uvedeny v platném Sazebníku služeb Pečovatelské služby Prahy 3 (Příloha č. 2).
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu příloh této Smlouvy, o čemž je povinen Klienta informovat nejméně 15 dní před účinností změn.
3. Poskytovatel je povinen předat Klientovi písemné vyúčtování úhrady za poskytnuté Základní i Fakultativní služby za uplynulý kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly tyto služby poskytnuty. Klient je povinen uhradit vyúčtování do konce příslušného kalendářního měsíce, ve kterém vyúčtování obdržel.
4. Vyúčtování úhrady za Služby v daném měsíci, vyjma úhrady za dovoz nebo donášku stravy, se provádí prostřednictvím snímače čárového kódu, přičemž každý Klient má svůj unikátní

soubor čárových kódů nasmlouvaných činností. Klient obdrží platební údaje včetně rozpisu vyúčtování služeb.

5. Úhradu za poskytnuté služby Klient hradí:
 - a) převodem z účtu na účet Poskytovatele, číslo účtu: 2000782339/0800, při platbě se uvádí přidělený variabilní symbol, který identifikuje Klienta
 - b) zaplacením složenky, kterou Klient obdrží od Poskytovatele
 - c) v hotovosti do rukou pracovníka v sociálních službách, jehož prostřednictvím je pečovatelská služba zajišťována, pracovník je povinen vydat Klientovi potvrzení o přijaté úhradě
6. Přeplatky na úhradách jsou automaticky odečteny při stanovení úhrady pro další období a na žádost Klienta je Poskytovatel povinen předložit písemné vyúčtování. Při přerušení nebo ukončení služby budou přeplatky zaslány do 20. dne následujícího měsíce:
 - a) poštovní poukázkou, nebo
 - b) na účet Klienta
7. V případě úmrtí Klienta se případné přeplatky či nedoplatky přihlašují k dědickému řízení.
8. Uvedeným klientům v SAZEBNÍKU SLUŽEB PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRAHY 3 se **Základní činnosti**, s výjimkou nákladů za stravu, poskytují bez úhrady (V souladu s ustanovením § 75, odst. 2 ZoSS).

V.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se ZoSS a ve smyslu jeho prováděcích předpisů a při poskytování uplatňovat Standardy kvality sociálních služeb a Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby Poskytovatele.

Klient prohlašuje, že mu byly předány následující dokumenty a byl s nimi srozumitelně seznámen:

 - a) Příloha č. 1 – Požadované úkony a rozsah péče
 - b) Příloha č. 2 – Sazebník Pečovatelské služby Prahy 3
 - c) Příloha č. 3 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
2. Klient nebo jeho zákonný zástupce se zavazuje zaplatit úhradu za poskytnutou sociální službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu.
3. Klient je povinen informovat Poskytovatele o změnách skutečností/okolností rozhodných pro výkon služby, a to do 8 dnů od jejich vzniku.

VI.

Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel spravuje, zpracovává a archivuje osobní údaje, v rozsahu odůvodněném předmětem plnění vymezeným touto Smlouvou a v rozsahu žádosti o poskytování pečovatelské služby, a to v souladu s platnými právními předpisy EU a ČR.
2. Důvodem této skutečnosti je zajištění služeb Klientovi, vymezených touto Smlouvou.
 - a) Údaje o kontaktní osobě jsou poskytnuty pouze pro potřeby řešení mimořádné události Klienta.

- b) Osobní a citlivé údaje jsou chráněny před jejich zneužitím, ztrátou, nebo poškozením, a to jak ve zpracovávané papírové podobě, tak i v podobě elektronické. V případě porušení povinnosti bude Klient informován.
- 3. Klient má právo na přístup k osobním údajům, na poskytování kopií, na jejich doplnění nebo opravu. Poskytovatel neumožní nahlížení do těchto údajů žádným nepovolaným třetím osobám, pouze s nimi nakládají k tomu pověřené osoby.
- 4. Klient má právo na podání námitek nebo stížností (Úřad na ochranu osobních údajů). Poskytovatel jmenoval pověřence, na kterého se Klient může obrátit. Bližší informace jsou uvedeny na webových stránkách organizace.
- 5. Osobní údaje nejsou předmětem automatizovaného zpracování. Osobní údaje jsou archivovány po dobu zákonem předepsanou, tj. 10 let od skončení Smlouvy, a poté jsou skartovány.
- 6. Všichni zaměstnanci Poskytovatele a zpracovatelé jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle ZoSS v platném znění.

VII.

Ukončení poskytování sociální služby

- 1. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva může být ukončena:
 - a) uplynutím sjednané doby
 - b) písemnou dohodou smluvních stran
 - c) ze strany Klienta:
 - a. písemnou výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 5 kalendářních dnů od data doručení výpovědi
 - d) ze strany Poskytovatele písemnou výpovědí z těchto důvodů:
 - a. Zánik Poskytovatele
 - b. Dojde-li Poskytovatel k závěru, že další podpora Klienta v přirozeném prostředí není možná, protože je i při kombinaci dostupných zdrojů nedostatečná a mohlo by dojít ke zhoršení jeho zdravotního stavu nebo k ohrožení jeho života. Tuto skutečnost oznámí Poskytovatel Klientovi minimálně 1 týden (7 kalendářních dní) před zamýšleným ukončením Smlouvy.
 - c. Pominou-li důvody k poskytování sociální služby z důvodu, že Klient se již nenachází v nepříznivé sociální situaci a podporu a péči si je schopen zajistit sám vlastními silami, nebo mu ji může zajistit rodina, osoba blízká nebo běžně dostupné služby.
 - d. Nevyužívá-li Klient více jak 6 měsíců po sobě jdoucích úkony pečovatelské služby dle Smlouvy. Poskytovatel Smlouvu v tomto případě ukončí výpovědí nejdříve 1. pracovní den po uplynutí lhůty 6 měsíců, a to písemně. Lhůta 6 měsíců začíná běžet od 1. dne následujícího měsíce po vykonání posledního úkonu Klientovi. Podle tohoto bodu poskytovatel nepostupuje, je-li vážný důvod, proč Klient služby nevyužívá, a tím je zejména pobyt v nemocničním zařízení.
 - e. Neuhradí-li Klient finanční plnění spojené s poskytováním pečovatelské služby ani na základě výzvy Poskytovatele v náhradní 14denní lhůtě, bude mu následující pracovní den po uplynutí této lhůty ukončena Smlouva výpovědí a jeho závazek včetně smluvního penále bude předán právnímu zástupci k zahájení úkonů, které povedou k vymožení pohledávky (pokud nebude v náhradní lhůtě dohodnuto jinak).

Výpovědní lhůta je v tomto případě sjednána v délce 1 týden a začíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- f. Nedodržuje-li Klient Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby Prahy 3 stanovená Poskytovatelem, a to i přes písemné upozornění Poskytovatele na nedodržování dohodnutých pravidel. Výpověď ze Smlouvy oznámí Poskytovatel Klientovi minimálně 1 týden (7 kalendářních dní) před zamýšleným ukončením Smlouvy. Výpovědní lhůta v délce 1 týdne začíná běžet následujícím dnem po dni doručení výpovědi Klientovi.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem sjednaným jako zahájení poskytování služby (čl. III. odst. 1 této Smlouvy).
2. Změny v této Smlouvě lze provést jen písemnou dohodou smluvních stran formou číselovaných dodatků nebo novou smlouvou, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
3. Otázky ve Smlouvě výslovně neupravené a právní vztahy z této Smlouvy vzniklé se řídí ObčZ v platném znění, ZoSS v platném znění a dalšími právními předpisy pro oblast pečovatelských služeb.
4. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý účastník obdrží jedno vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že ji neuzavřely v tísní nebo za nevýhodných podmínek.
6. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem souhlasí.
7. Přílohy Smlouvy, které tvoří její součást:
 - a) Příloha č. 1 – Požadované úkony a rozsah péče
 - b) Příloha č. 2 – Sazebník Pečovatelské služby Prahy 3
 - c) Příloha č. 3 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

V Praze dne.....

V Praze dne.....

.....
Za Poskytovatele

.....
Klient / Zákonný zástupce Klienta

Příloha č. 1

POŽADOVANÉ ÚKONY A ROZSAH PÉČE

Obligatoční úkony

četnost úkonů

A) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu		
<input type="checkbox"/>	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	
B) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu		
<input type="checkbox"/>	Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby nebo ve středisku osobní hygieny	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při použití WC	
C) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy		
<input type="checkbox"/>	Dovoz nebo donáška jídla	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při přípravě jídla a pití	
<input type="checkbox"/>	Příprava a podání jídla	
D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti		
<input type="checkbox"/>	Běžný úklid a údržba domácnosti	
<input type="checkbox"/>	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování	
<input type="checkbox"/>	Donáška vody	
<input type="checkbox"/>	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	
<input type="checkbox"/>	Běžné nákupy a pochůzky	
<input type="checkbox"/>	Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	
<input type="checkbox"/>	Praní a žehlení ložního a osobního prádla, případně jeho drobné opravy v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3	

E) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
<input type="checkbox"/>	Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět
<input type="checkbox"/>	Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Fakultativní úkony

četnost úkonů

<input type="checkbox"/>	Zapůjčení jídlonosiče	
<input type="checkbox"/>	Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby	
<input type="checkbox"/>	Kopírování	

Příloha č. 2

SAZEBNÍK SLUŽEB PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRAHY 3

A) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	135,-Kč/hod.
2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	135,-Kč/hod.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	135,-Kč/hod.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	135,-Kč/hod.

B) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby, nebo ve středisku osobní hygieny	135,-Kč/hod.
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	135,-Kč/hod.
3. Pomoc při použití WC	135,-Kč/hod.

C) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Dovoz nebo donáška jídla	40,-Kč/úkon
2. Pomoc při přípravě jídla a pití	135,-Kč/hod.
3. Příprava a podání jídla a pití	135,-Kč/hod.

D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti	135,-Kč/hod.
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování	135,-Kč/hod.
3. Donáška vody	135,-Kč/hod.
4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	135,-Kč/hod.
5. Běžné nákupy a pochůzky	135,-Kč/hod.
6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	135,-Kč/úkon
7. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, případně jeho drobné opravy v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3	80,-Kč/kg

E) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět	135,-Kč/hod.
2. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	135,-Kč/hod.

Pozn.:

Sazba za hodinu se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k provedení úkonů; pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

V situaci, kdy je ze zdravotních nebo bezpečnostních důvodů pro vykonání činností nutná přítomnost 2 pracovníků např. pomoc s osobní hygienou, úkon se účtuje pouze jednou.

SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRAHY 3

Fakultativní služby mohou být poskytovány pouze na základě poskytnutí související základní činnosti.

1.	Zapůjčení jídlonosiče	30,-Kč/2ks/měs.
2.	Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby	30,-Kč/1 km
3.	Kopírování	2,-Kč/strana

POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ PS BEZ ÚHRADY

Pečovatelská služba je, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti, poskytnuta zdarma osobám v nepříznivé sociální situaci, které splňují podmínky § 75, odst. 2 zákona o sociálních službách:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 1 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Tento Sazebník je platný od 1. 5. 2022

Příloha č. 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Pečovatelská služba Praha 3 (Poskytovatel) zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami, za pomoci rodiny, přátel, komunity, ani za pomoci běžně dostupných veřejných zdrojů, např.: restaurace, internetové obchody, úklidové služby aj. (tzn. lidé nacházející se v nepříznivé sociální situaci). Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti pro to, aby klient mohl veřejné a komerční služby využívat (např. obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).
- S každým klientem je dle zákona o sociálních službách uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociální služby.

II. PROVOZNÍ DOBA

Časový rozvrh zajišťování péče:

- Pečovatelská služba: pondělí – neděle 7:30 – 20:00 hodin
- Středisko osobní hygieny (Roháčova 26): pondělí – pátek 7:30 – 16:00 hodin
- Středisko osobní hygieny (Krásova 4): pondělí – pátek 7:30 – 16:00 hodin

III. ROZSAH A PRŮBĚH POSKYTOVANÉ PÉČE – HARMONOGRAM PÉČE

1. Sociální pracovník s klientem domlouvá dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob provádění úkonů. Nasmlouvané úkony včetně frekvence jsou součástí Smlouvy. Sjednaný způsob jejich provedení je podrobně rozpracován v tzv. individuálním plánu.
2. Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána.
3. Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Sociální pracovník provede jednání s klientem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.
4. Pečovatelská služba podporuje klienta v jeho samostatnosti, nenahrazuje jeho schopnosti a dovednosti ani běžně dostupné veřejné zdroje.
5. K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel čtečky čárových kódů. Čárové kódy jednotlivých úkonů jsou uloženy v domácnosti klienta. V případě úkonů vykonávaných mimo domácnost klienta pečovatelé načítají kódy úkonů, které mají u sebe.

Výkaz o poskytnuté pečovatelské službě je na konci měsíce předáván klientovi. Na vyžádání je klientovi předán podrobný rozpis poskytnuté péče za dané období.

6. Pečovatelskou službu není možné poskytnout v domácnosti bez přítomnosti klienta.
7. Pracovníci pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Pečovatelské služby Prahy 3. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u sociálních pracovníků pečovatelské služby.
8. Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.
9. Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas, je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace.
10. Sociální pracovník provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření, poskytuje základní sociální poradenství.
11. Chce-li klient odmítnout nasmlouvaný úkon, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den předem do 15:30 hodin (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Klient může zrušit službu osobně u svého pečovatele nebo telefonicky u sociálního pracovníka. Obědy se ruší u referenta obědů pečovatelské služby. Nezruší-li tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči, úkon bude zaúčtován. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho hospitalizace.
12. Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče.

IV. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Dále jsou oprávněni informovat o poskytování služby pouze osoby, které klient uvedl. Pro bezpečnou komunikaci je stanoveno heslo, které je předem dohodnuto se všemi zúčastněnými stranami.
2. Sociální pracovník poskytuje klientovi sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.

V. POVINNOSTI KLIENTA

1. Klient je povinen poskytovat nezbytné informace, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby a její nastavení.
2. Klient musí pracovníkovi služby nahlásit infekční či parazitární onemocnění, které by mohlo ohrozit poskytnutí služby.
3. Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka.
4. Pečovatelská služba neposkytuje péči klientovi v prostorách snímaných kamerovým systémem z důvodu ochrany práv klienta i pracovníků. V případě, že je prostor, ve kterém

je klientovi poskytovaná péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

VI. ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

1. Pracovník neposkytuje úkony, které klient nemá nasmlouvané, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví.
2. Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
3. Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečující pracovníky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
4. Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

VII. POPIS ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- › Pracovník pomáhá klientovi s přípravou, servírováním či podáním jídla (snídaně, oběd, večeře, svačiny) v domácnosti klienta. Přičemž podporuje klienta v činnostech, které zvládne, včetně výběru stravy atd.
- › Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit klient.
- › Tento úkon znamená rovněž naservírování připraveného jídla např. z jídlonosiče na talíř nebo jeho přihřátí.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny)

3. Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny (např. osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, celková koupel ve středisku osobní hygieny, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla).

- › Ustláni postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost.
- › Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně klienta (buničina, mycí pěna, krém, žínky aj.) včetně inkontinenčních pomůcek je klient povinen si zajistit na své náklady.
- › Pokud se provádí výměna plenkových kalhotek či jiných inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých plenkových kalhotek.
- › Pokud je klientovi s infekčním onemocněním po předešlé domluvě se sociálním pracovníkem pečovatelské služby a okresní hygienickou stanicí poskytovaná péče, pracovník dodržuje přísná hygienická pravidla (použije jednorázové rukavice, roušku, desinfekční prostředky, jednorázové pláště, řádně se převléká, prádlo se pere s desinfekcí). Klient také musí dodržovat hygienická pravidla.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- › Pomoc při základní péči o vlasy a nehty se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

3. Pomoc při použití WC

- › Pomoc při použití WC se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

1. Dovoz nebo donáška jídla

- › Jídlo předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti.
- › Donáška oběda probíhá ve všední dny v čase od 9:30 do 14:00 hodin.
- › Odhlásit oběd nebo objednat oběd na další dny lze dle pravidel příslušného dodavatele.
- › Klient má možnost pronajmout si od PSP3 jídlonosiče.

2. Pomoc při přípravě jídla a pití

3. Příprava a podání jídla a pití

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

D) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

- › Pracovník pomůže klientovi s úklidem domácnosti, a to i v případě, že společným úklidem podporuje schopnosti klienta, ať už fyzické či psychické.

- › Úklid se týká pouze prostor, které klient skutečně obývá, tzn., že pečovatel neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.
- › Mycí a úklidové prostředky zajišťuje klient.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

- › Pomoc při zajištění velkého úklidu je nabízena zejména cestou zprostředkování kontaktu na úklidové firmy.

3. Donáška vody

4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení

5. Běžné nákupy a pochůzky

- › Nákupy provádí pracovník v obchodech nejbližší k místu bydliště klienta.
- › O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pracovník záznamy – v sešitě, který zůstává u klienta a je zajištěn na náklady organizace.
- › Pracovník do sešitu napíše datum, přijatou částku a stvrdí podpisem. Po donesení nákupu pracovník prokáže, popřípadě vlepí účtenku do sešitu a provede vyúčtování. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta.

6. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

- › Nákup nad rozsah běžného nákupu, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti – větší množství potravin, velké balení vody, nákup spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti klienta. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 10 kg. V případě těžšího zboží (nad 10 kg) je nutné domluvit nákup autem, a to minimálně týden předem.

7. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3

- › Poskytovatel zajišťuje klientovi praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování).
- › Prací prášky, aviváž zajišťuje při praní v prádelnách Pečovatelské služby Prahy 3 na své náklady, případně použije na přání klienta jeho prací prostředky.
- › Klient kontaktuje sociálního pracovníka a domluví svoz prádla na konkrétní termín, ten zajistí jeho odvoz do prádelny dle kapacitní možnosti pečovatelské služby.
- › Vyprané a vyžehlené prádlo je klientovi vráceno nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne jeho odvozu do prádelny.
- › Klient je povinný přiložit k prádlu také soupis prádla, které posílá do prádelny. Pokud potřebuje s vytvořením soupisu prádla do prádelny pomoc, požádá pracovníka.

- › Z důvodu správného vyúčtování se po vyprání a vyžehlení prádlo váží a to v prádelně pečovatelské služby.
- › Prádlo jednotlivých klientů je práno vždy zvlášť v samostatné pračce.
- › Součástí praní prádla v prádelně jsou drobné opravy prádla jako například přišítky knoflíku, ramínka, poutka.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

1. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

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

- › Doba doprovodu je počítána od chvíle, kdy se pečovatel setká s klientem. Pokud pracovník doprovází klienta autem pečovatelské služby, který je řízen řidičem pečovatelské služby, je do doby doprovodu započítán i čas jízdy.
- › V případě požadavku na poskytnutí dopravy, je třeba kontaktovat sociálního pracovníka co nejdříve, nejpozději však 3 dny před požadovaným termínem.

Úkon se provádí: pondělí – neděle 7:30 – 20:00

VIII. POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů, nejsou jediným požadovaným úkonem, a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

1. Zapůjčení jídlonosiče

- › Pečovatelská služba zapůjčuje klientovi dva kusy nerezových jídlonosičů, které jsou nadepsány jeho jménem.

2. Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby

- › Doprava klienta vozidlem pečovatelské služby je určena pouze klientům Pečovatelské služby Prahy 3, a to pouze v návaznosti na jinou poskytovanou základní činnost pečovatelské služby. Např. doprava do střediska osobní hygieny, doprava v souvislosti s doprovodem k lékaři, na úřad atd. Doprava je zajištěna autem pečovatelské služby s řidičem.

Úkon se provádí: pondělí – pátek 7:30 – 16:00

3. Kopírování

- › Kopírování je určeno pouze pro klienty Pečovatelské služby Prahy 3.

Vybrané standardy kvality sociálních služeb:

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

1. Klient má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena.
2. Klient má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována.
3. Klient má právo podávat stížnosti.
4. Klient má právo na soukromí a nedotknutelnost osoby. Do bytu klienta může pracovník pečovatelské služby vstoupit pouze po předchozí dohodě, s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
5. Klient má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Rozlišení pojmů:

- › **Podnět** – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- › **Připomínka** – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- › **Stížnost** – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).
- › V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby (např. stížnosti na špatnou lékařskou péči, vysokou cenu léků, sousedské vztahy apod.) bude klientům doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.)

Podávání stížnosti:

- › Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) – dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Ústní stížnost lze podat:

- › **Osobně:**
 - v kanceláři sociálních pracovníků a u ředitele organizace
- › **Telefonicky:**
 - DPS Roháčova 26 na tel. čísle 773 071 396

- DPS Krásava 4 na tel. čísle 773 071 405
- Okrsek Dolní Žižkov na tel. čísle 773 071 404
- Okrsek Horní Žižkov na tel. čísle 777 459 115
- Okrsek Vinohrady na tel. čísle 773 071 397

› **Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:**

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně do výše uvedených kanceláří na adresách Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3 nebo Krásava 1841/4, 130 00 Praha 3
- prostřednictvím pošty na adresu Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3
- e-mailem na adresu: info@psp3.cz
- e-mailem na adresu ředitele organizace: tomesova@psp3.cz
- vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v DPS Roháčova 26 a DPS Krásava 4

Termíny vyřizování stížností:

- › Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele **písemně** o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti bude vyřízení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v přízemí budov DPS Roháčova 26 a DPS Krásava 4.

Na koho se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- › Ředitelka Pečovatelské služby Praha 3, Mgr. Ludmila Tomešová, Roháčova 268/26, 130 00 Praha 3, e-mail: tomesova@psp3.cz tel.: 222 585 263
- › Úřad městské části Praha 3, Odbor sociálních věcí, Mgr. Vladimír Beran, Seifertova 51, 130 85 Praha 3, e-mail: vladimirb@praha3.cz
- › Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz
- › Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- › Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: poradna@helcom.cz
- › Informační linka a linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007
- › Úřad pro ochranu osobních údajů, Pověřenec pro ochranu osobních údajů, Mgr. Marta Mühlhoferová, e-mail: marta.muhlhoferova@uouu.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

1. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu klienta zavolá pečovatel zdravotnickou záchrannou službu.
2. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatel o jeho vůli záznam a informuje sociálního pracovníka.
3. Pokud má klient s pečovatelem domluvenou schůzku a neotevírá, postupuje pečovatel takto:
 - › Sociální pracovník zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
 - › Pokud má pracovník klíč od bytu klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
 - › Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, sociální pracovník kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda o klientovi má informace.
 - › Pokud tato osoba nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě jeho bydliště, požádá pracovník, aby se pokusila klienta zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat službu.
 - › Pokud tato osoba nemá o klientovi informace a nemůže situaci ověřit, pracovník kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasičský sbor k otevření bytu. Pracovník vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

OMEZENÍ VÝKONU NĚKTERÝCH SJEDNANÝCH ÚKONŮ

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu pečovatelská služba prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. V takovém případě pečovatelská služba pozastaví a odloží poskytování úkonů v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Pokud to bude možné, tak sociální pracovník klientovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku personálu nebude provedena, případně dohodne s klientem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.

Vydáno s platností od 1. 5. 2022