

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování pečovatelských služeb

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

JIHOMĚSTSKÁ SOCIÁLNÍ, a.s.

Platná od **1.7.2021**

Obsah

Preambule	2
Průběh poskytování pečovatelské služby.....	2
1. Rozsah poskytované služby	2
2. Stravování.....	2
3. Objednání a odhlášení základních a fakultativních činností mimo stravování	3
4. Popis rozsahu základních a fakultativních činností	3
5. Individuální plánování	10
6. Práva a povinnosti Uživatele	10
7. Práva a povinnosti Poskytovatele	11
8. Náměty a stížnosti	11
9. Nouzové a havarijní situace.....	13
10. Ochrana osobních údajů.....	13
Závěrečná ustanovení	14

ZÁKLADNÍ KONTAKTY

Jihoměstská sociální, a.s., P.O. Box 100, Ocelíkova 672/2, 149 41 Praha 11– Háje, IČ 28461835

	Pevná linka	Mobil
Ředitelství – Šalounova 2025/7, Praha - Opatov	267 990 151	724 603 301
Sekretariát – Šalounova 2025/7, Praha - Opatov	267 990 151	724 603 310
Sociální poradenství – Šalounova 2025/7, Praha - Opatov	267 990 151	724 603 317
DPS Šalounova – Šalounova 2025/7, Praha - Opatov	267 990 151	724 603 307
DPS Blatenská – Blatenská 2146/4, Praha - Chodov	267 990 151	724 603 307
DBB Petýrkova – Petýrkova 1952/22, Praha - Chodov	267 990 151	724 603 307
Pečovatelská služba terén – Šalounova 2025/7, Praha	267 990 151	724 603 303
Evidence obědů – odhlašování/přihlašování obědů	267 990 151	724 603 309

Preambule

Tato Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“), blíže upravují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Pravidla jsou přílohou každé smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Průběh poskytování pečovatelské služby

1. Rozsah poskytované služby

Rozsah a změna rozsahu poskytované služby se odvíjí od samotné (či změny) nepříznivé sociální situace Uživatele, kterou na základě sociálního šetření zhodnotí kompetentní pracovník Poskytovatele. Šetření ve vztahu ke změnám probíhá na základě požadavku Uživatele, či informace o změně stavu / sociální situace Uživatele od jeho příslušného klíčového pracovníka, či blízké osoby.

2. Stravování

Strava je určena k okamžité konzumaci.

Odhlásování a přihlašování

Obědy je nutno **odhlášovat a přihlašovat nejpozději dva pracovní dny předem do 15.00 hodin telefonicky na čísle 267 990 151, nebo čísle 724 603 309**. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Pokud uživatel neodhlásí včas objednané jídlo, účtuje se mu jak cena stravy, tak cena dovozu.

Jsou-li odhlášovány obědy na dobu delší jednoho měsíce, je nutno pronajatý jídlonosič vrátit. Jídlonosič lze vrátit v den posledního dovozu – po předání jídla na talíř lze jídlonosič předat ihned zpět pečovatelce, která jídlonosič uschová do doby návratu uživatele. Dále lze jídlonosič donést osobně do Stravovacího centra po telefonické domluvě. Toto opatření se netýká hospitalizovaných klientů, kteří jídlonosič vrátí po návratu z nemocnice v okamžiku, kdy opětovně začnou odebírat obědy. Poskytovatel neručí za jídlonosiče ani jejich obsah, nejsou-li předávány osobně přímo uživateli nebo jím pověřené osobě. Pokud si uživatel přeje na své riziko nechávat jídlonosič za dveřmi, má toto sepsáno v záznamu ze šetření nebo v individuálním plánu péče. Klient musí mít při příjezdu posádky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu. Čistotu jídlonosičů si zajišťuje Uživatel sám. Pokud nebudou jídlonosiče v řádném stavu, budou umyty pracovníky PS v rámci úkonu pomoc při přípravě jídla a pití, kdy se jedno mytí jídlonosiče účtuje v sazbě 5 Kč za úkon. Pokud jídlonosiče budou opakovaně špinavé a hygienicky závadné pro distribuci jídla, a Uživatel zároveň bude odmítat placení mytí jídlonosiče pečovatelkami, bude dovoz stravy pozastaven nebo ukončen dle individuální situace.

Dovoz obědů

Obědy se rozvázejí Uživatelům pečovatelské služby od 8:30 do 12:30 hod. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště Uživatele a aktuální dopravní situaci. Při sjednávání sociální služby je Uživatel seznámen s přibližným časem dovozu oběda, který však není možno zaručit

každý den stejný – je snaha o dovážení obědů v přibližně stejnou dobu. Uživatel je informován o možné časové prodlevě, a to v mimořádných situacích, kterými jsou např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod. Z důvodu překážky v jízdě – nehoda, dopravní kolaps - může dojít k pozdějšímu dovozu obědů.

3. Objednání a odhlášení základních a fakultativních činností mimo stravování

Uživatel může požádat zaměstnance Poskytovatele osobně nebo telefonicky (viz *Základní kontakty*) o rozšíření (nebo změnu) četnosti či délky poskytování činností (dle přání a faktické potřeby odebrat úkon častěji nebo jeho poskytnutí prodloužit). Poskytovatel se pokusí požadavek zajistit s ohledem na schopnosti uživatele, možnost zajištění prostřednictvím běžně dostupných služeb a také provozní a kapacitní možnosti pečovatelské služby.

Objednané základní činnosti (mimo stravování) mohou být odhlášeny vždy do 15:30 hod. předešlého dne přede dnem, na který je základní činnost nasmlouvána. Odhlášení může Uživatel učinit osobně zaměstnanci Poskytovatele nebo telefonicky.

Pokud není poskytování základní činnosti (mimo oběda) odhlášeno podle předešlého odstavce, tato činnost je Uživateli zaúčtována ve výši úhrady, která by odpovídala provedení dané činnosti u daného Uživatele. Jestliže činnost nebyla u Uživatele ještě provedena, tak ve výši nejnižší možné úhrady, kterou by bylo možné k danému provedení předpokládat (jestliže se jedná o činnost účtovanou podle časové jednotky). Výjimkou je případ, kdy Uživatel nemohl poskytnuté služby odhlásit (především náhlá / neplánovaná hospitalizace Uživatele ve zdravotnickém zařízení) - v tomto případě k započítání úhrady nedochází.

4. Popis rozsahu základních a fakultativních činností

Veškeré úkony jsou u klienta poskytovány pouze na základě uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby a s ohledem na Individuální plán. Pracovník v sociálních službách (dále jen „*Pečovatelka*“) poskytuje úkony u uživatele v předem domluveném čase, frekvenci a rozsahu.

Provedené úkony jsou Pečovatelkou zaznamenávány do záznamového archu – vždy na jeden kalendářní měsíc. Na záznamovém archu je v případě zástupu podepsána zastupující pečovatelka pod konkrétním dnem, kdy zástup proběhl. Pečovatelka do záznamového archu zapisuje, kolik minut úkon trval. Záznamový arch slouží jako podklad pro provedení měsíčního zúčtování a klientovi je umožněna jeho kontrola. V domovech s pečovatelskou službou je k zaznamenávání provedené péče využíváno čteček.

Základní činnosti:

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje v sobě ohřívání hotového jídla, krájení, mletí stravy, otevření jídlonosiče na stravu, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, nalití nápoje, otevření láhve s pitím. Počká, až se uživatel v klidu nají, dohlédne na pitný režim. Poté umyje

jídlonosič, včetně případného nádobí, poklidí stůl. Tento úkon se provádí v případě dovozu obědů nebo v případě, že má uživatel připravenou stravu rodinou.

Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje přípravu, pomoc při výběru či úklid oblečení, pomoc se samotným oblékáním a svlékáním. Pomoc se specifickými pomůckami - inkontinentní pomůcky. Pracovník vhodně upozorňuje klienta na zašpiněné prádlo a případně pomáhá s převlečením do čistého. Pracovník na uživatele nespěchá a v rámci možností se snaží vést uživatele k samostatnosti v oblékání a svlékání.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru - pomoc a podpora (připomenutí) při nejisté chůzi nebo při chůzi s kompenzačními pomůckami - hole, berle, chodítka, pomoc při pohybu na vozíku. Pomoc při přesunu z místnosti do místnosti.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – např. pomoc při přesunu klienta na lůžko z křesla, invalidního vozíku aj. Pečovatelka dbá zvýšené opatrnosti. Úkon je poskytován pouze v případě, že jsou zabezpečeny (ze strany Uživatele) podmínky pro ochranu zdraví jak Uživatele, tak pečovatelky. V případě imobilních uživatelů je zapotřebí speciálních pomůcek (zvedáky), pokud je bez jejich zajištění ohroženo zdraví a bezpečnost práce pečovatelky. U nových, specifických pomůcek je uživatel povinen zajistit pracovníkům proškolení ohledně užívání pomůcky.

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

Pomoc při úkonech osobní hygieny – pomoc a podpora dle přání uživatele při celkovém mytí či koupeli v domácnosti uživatele, včetně případné výměny inkontinenčních pomůcek, ošetření pokožky. Jedná se zejména o pomoc při ranní a odpolední osobní hygieně a pomoc při celkovém umytí či koupeli v domácnosti uživatele. Zahrnuje také celkovou hygienu na lůžku u imobilních uživatelů. Patří sem také např. čištění zubů či zubní protézy. Při osobní hygieně se používají vlastní hygienické a kosmetické přípravky uživatele. Pracovnice je při osobní hygieně povinna používat jednorázové rukavice. Konkrétní postup je popsán v individuálním plánu uživatele a pečovatelka je povinna se s ním seznámit, případně ho měnit dle aktuální situace. U provádění hygieny na lůžku musí být zajištěny vhodné podmínky pro výkon péče (dostatečně vysoká postel, dobře přístupná aj.).

Pomoc při osobní hygieně lze poskytovat i ve středisku osobní hygieny. Využití střediska osobní hygieny je nutno zarezervovat si předem (noví zájemci u koordinátorky, stávající uživatelé si mohou termín další návštěvy zamluvit u pečovatelky). Pečovatelka je s uživatelem ve Středisku osobní hygieny po celou dobu ať už s hygienou osobně pomáhá nebo pouze dohlíží. Pečovatelka je přítomna i v případě, že by měl s sebou uživatele svůj doprovod. Samotná hygiena poté probíhá stejně jako v domácnosti uživatele dle jeho potřeb, možností a individuálního plánu.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – jedná se o umytí, vysušení, učešání vlasů. Na přání uživatele může pracovnice zprostředkovat odborné ošetření nohou – pedikéru nebo kadeřnici, která dochází do domácnosti (nebo pomoci v případě potřeby zprostředkovat dopravu na pedikéru či kadeřnickou službu), a které nejsou poskytovány Poskytovatelem a

nejsou součástí tohoto úkonu pečovatelské služby.

Pomoc při použití WC – pomoc při chůzi na WC, dovezení, podpora a pomoc při přesunu na toaletu nebo toaletní křeslo. V případě použití toaletního křesla je součástí úkonu vynesení a následné vymytí nádoby (desinfekce). Patří sem také pomoc s inkontinenčními pomůckami – plenkové kalhotky, hygienické vložky (včetně následná hygieny, která je spojena s vykonáním této základní fyziologické potřeby).

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajišťování stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití – pracovnice poskytuje nezbytnou pomoc při přípravě jídla / pití; jídlo / pití si však alespoň částečně připravuje samotný uživatelem (v jeho domácnosti a z jeho surovin – případně surovin jejichž nákup byl zajištěn v rámci jiného základního úkonu pečovatelské služby).

Příprava a podání jídla a pití – pečovatelka sama připravuje jídlo ze surovin uživatele v jeho domácnosti. Tento úkon zahrnuje zejména přípravu snídaní, svačín, případně ohřátí či uvaření jednoduchých, časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S úkonem souvisí i umytí a úklid nádobí.

Dovoz nebo donáška oběda – do domácnosti uživatele se dováží strava ze Stravovacího centra v Křejské ulici ve všední dny, o víkendech a ve svátek je strava dovážena z Domova pro seniory Janouchova. Dovoz oběda je prováděn v pronajatém jídlonosiči. Každý klient má zapůjčeny za poplatek dvě sady jídlonosičů. Oběd předává uživateli pracovnice výhradně osobně (z ruky do ruky, pokud není v Individuálním plánu stanoveno jinak), kdy současně od klienta převezme čistý jídlonosič z předchozího dne. Důležitost osobního předání oběda spočívá zejména v možnosti kontroly, zda je uživatel v pořádku. V určitých případech se lze domluvit i na jiném způsobu doručení oběda – např. nechat jídlonosič u souseda apod. – musí být však jasně sděleno a zapsáno, že si to klient přeje. Případná ztráta jídlonosiče a vzniklá škoda je poté po uživateli vymáhána. Za čistotu nádob odpovídá uživatel. Pokud uživatel není schopen čistotu nádob zajistit, po dohodě zajišťuje tuto službu pečovatelka.

Manželské dvojici nebo jiným rodinným příslušníkům je v rámci jedné domácnosti na jednu adresu účtován jen jeden dovoz. To znamená – např. pokud manžel bude jeden den mít objednan oběd sám, platí dovoz 20 Kč, pokud bude druhý den mít objednan oběd manžel i manželka, platí oba dva dovozy pouze 20 Kč (a jeden poplatek za dovoz tak ušetří).

Zajištění stravování – oběd – stravovací centrum zajišťuje stravování v jídelně v ulici Křejské pouze v pracovní dny od 11:00 do 12:15. V nabídce je výběr ze tří druhů jídel – racionální, diabetická a šetřící dieta. Nabídka jídel je zveřejňována předem formou jídelního lístku sestaveného nutriční terapeutkou.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti – jde o úklid, který směřuje k udržení čisté domácnosti. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně – cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid zpravidla nepřesahuje 1 hodinu času. Pokud je byt velmi znečištěn, zanesen

odpadky, zamořen hmyzem či hlodavci, služba pomůže uživateli zprostředkovat běžnou úklidovou / vyklízecí firmu. Obdobně dané platí pro úklid v rozsahu vícehodinovém. Úklid probíhá pouze v prostorách bytu, který klient užívá. Úklid neprobíhá v nevyužívaných a neobydlených částech domácnosti, nebo v místnostech, které užívají ostatní rodinní příslušníci. Dále úklid zásadně probíhá v přítomnosti uživatele. Za běžný úklid se považuje utření prachu na volně přístupných místech, vyluxování a vytření podlah, mytí sociálního zařízení (umyvadlo, vana, sprchový kout, toaleta), otření kuchyňské desky, vynesení odpadu, převlečení ložního prádla. Konkrétní činnosti a způsob provedení si uživatel určí při sjednání služby. Čistící prostředky jsou vždy zásadně používány pouze v originálním obale a pracovníce je povinna před jejich použitím se seznámit s návodem. Uživatel zodpovídá za bezpečnost a funkčnost úklidových prostředků – např. vysavač – pokud je vysavač zjevně závadný, může pečovatelka vysávání podlah odmítnout a klientovi to sdělí. Pracovnice neprovádí úkony, u kterých hrozí riziko pádu či poranění. Zásadně neprovádí věšení záclon či mytí oken a další práce ve výškách. Úklid skleněných vitrín, dekorací a dekorativních předmětů se provádí dle vzájemné domluvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem a zásadně na vlastní riziko Uživatele (např. v případě rozbití či poškození předmětu).

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – např. sezónního úklidu, úklidu po malování – pracovníce zde pomáhá uživateli se zajištěním běžně dostupných služeb či předání kontaktů na tyto úklidové firmy.

Donáška vody – provádí se z nejbližšího zdroje pitné vody – z důvodu havárie vodovodu. Pečovatelka donese vodu z nejbližšího zdroje pitné vody max. 1 x denně. Uživatel poskytne vlastní nádoby na vodu.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topného zařízení– úkon zahrnuje přípravu topiva nebo pomoc při jeho zajištění (objednání u firmy – např. topivové dřeno) a vynesení popela. V případě potřeby údržby/revise/opravy topného zařízení pracovník poskytne pomoc uživateli při zajištění této služby.

Běžné nákupy a pochůzky – za běžný nákup je považován nákup běžné spotřeby max. do 5 kg váhy, úkon zahrnuje nákup potravin, drobného spotřebního zboží a domácích potřeb. Nákup se uskutečňuje v nejbližším obchodě. Uživatel má připraven seznam věcí, které chce nakoupit, nebo mu se seznamem pomáhá pečovatelka, případně lze požadované zboží pečovatelce zatelefonovat – volá vždy uživatel pečovatelce a pouze v pracovní dobu pracovníce. Pečovatelka při nákupu dodržuje přání uživatele a respektuje požadavek na maximální cenu zboží. Pečovatelka nakupuje požadované zboží z finančních prostředků uživatele, které uživatel pečovatelce předá před samotným nákupem – na finanční částku je vydán příjmový doklad. Pečovatelka poté finanční prostředky uživateli vyúčtuje a předá stvrzenku z obchodu a výdajový doklad. Pečovatelka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků. Pečovatelka zásadně nenakupuje pro rodinné příslušníky uživatele.

Běžný nákup lze také zajistit s pomocí objednáním **přes internet**. Do času k zajištění úkonu se počítá čas od počátku sepsání obsahu nákupu nebo čas strávený na předávání informací co je třeba nakoupit, vlastní objednání přes internet s možností využití služebního tabletu. Dále také je možný nácvik klienta v samostatnosti, aby si objednával přes internet sám. V případě, že klient

nezvládá otevřít zásilkové službě je také započítán čas strávený čekáním na doručení objednávky a případný úklid zboží na určené místo.

Velký nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti - jde o nákup zboží, který není běžným nákupem, co do jeho obsahu nebo velikosti (na 5Kg/1nákup) Jde o nákup nad rozsah běžného nákupu – max. do hmotnosti 15 kg, případně dle posouzení pečovatelky a daných podmínek – např. zda má uživatel k dispozici vhodnou nákupní tašku na kolečkách aj.

Praní a žehlení ložního prádla, či osobního prádla a jeho drobné opravy – provozní prostory – prádelna se nacházejí v budově Domova pro seniory v Janouchově ulici a též DBB Petýrkova. Svoz prádla se objednává prostřednictvím pečovatelky či koordinátorky pečovatelské služby. Prádlo je do prádelny sváženo automobily Poskytovatele. Prádlo je nutno připravit k odvozu a připravené prádlo musí být označeno. Po vyprání a vyžehlení je prádlo dovezeno zpět do bytu uživatele. Svoz prádla v terénu se provádí vždy lichý týden v úterý, v DPS Šalounova každé pondělí, v DPS Blatenská každou středu, v DBB Petýrkova dle potřeby Uživatelů. Dále je v bytech uživatelů možno zajistit pomoc s přípravou, praním a pověšením prádla (blíže specifikován v Individuálním plánu). Žehlení prádla se v bytě uživatele neprovádí. Za bezpečnost pračky zodpovídá Uživatel.

Odevzdávané prádlo k vyprání se předává zároveň se soupisem prádla. Bez kontroly soupisu prádla a odevzdávaného prádla nemůže být brán zřetel na případné reklamace, kdy např. Uživatel postrádá určitý kus oblečení, o kterém je přesvědčen, že ho odevzdal, aniž by měl Poskytovatel možnost si prádlo před převzetím zkontrolovat. Soupis prádla je po podpisu Uživatele odevzdán jako podklad k vyúčtování. Kontrola prádla dle soupisu prádla je prováděna důstojným způsobem a na vhodném místě (v domácnosti Uživatele, případně na chodbě mezi dveřmi bytu Uživatele, pokud si Uživatel nepřije přítomnost pracovníka v bytě).

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby – jde zejména o doprovod k lékaři, do lékárny, na poštu aj. Doprovod se uskutečňuje pěšky, městskou hromadnou dopravou, vozem taxi služby či jiným dopravcem. V případě placené přepravy hradí celou částku uživatel. Tato služba je poskytována s cílem zajistit bezpečnou docházku do určeného místa. Doprovod je vždy třeba sjednávat s předstihem a poskytuje se pouze za provozních možností poskytovatele.

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno nejen uživatelům sociální služby, ale je poskytováno v rozsahu § 3 vyhlášky. Sociální pracovnice poskytuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci – např. Dávkách ze systému sociálního zabezpečení, o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a o omožnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro

zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě. Dále o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči.

Základní sociální poradenství může být poskytováno v domácnosti uživatele osobně nebo telefonicky, případně v kanceláři sociální pracovníce na adrese Šalounova 2025/7, Praha 11 - Opatov.

Fakultativní činnosti:

Fakultativní činnosti mohou být poskytovány pouze při čerpání základních činností PS.

Denní dohled nad uživatelem – jedná se o úkon, který si uživatel sjednává předem. Jedná se o návštěvu pracovníce poskytovatele v domácnosti uživatele s cílem zjistit, že je uživatel v pořádku – zda se uživatel nenachází ve špatném zdravotním stavu, zda neupadl aj. Může trvat kratší i delší dobu dle individuálních potřeb uživatele. Denní dohled probíhá v pracovní době pečovatelky. V rámci dohledu je možné, aby pečovatelka s ohledem na situaci Uživatele a jeho přání Uživateli četla, naslouchala aj. V rámci této činnosti je možné dohlížet nad podáním léku, je však nutné předem písemně ujednat přesnou specifikaci úkonu. Pečovatelka sama lék připravovat ani podávat nesmí, může dohlédnout pouze nad jeho užitím. Pokud Uživatel předepsaný lék vzít nechce, nelze ho k tomuto nutit. Pečovatelka může pouze vysvětlovat uživateli, že je to prospěšné pro jeho zdraví. V případě, že uživatel lék odmítne, je tato skutečnost zapsána do záznamu a případně se vyrozumí kontaktní osoba uživatele.

Čekání řidiče na Uživatele, který využívá SOH a má domluven odvoz zpět domů – v případě, že má Uživatel předem sjednán odvoz do SOH a následně take odvoz zpět domů, je mu účtována také doba, kterou řidič vozu stráví čekáním na Uživatele, než bude připraven k odvozu domů.

Konzultace a podpora v běžných činnostech – např. pomoc s vypsáním složenky, poukázky, psaní dopisů, manipulace s mobilním telefonem aj.

Fotokopie jídelního lístku – jídelní lístek dostává Uživatel vždy v pravidelných intervalech buď přímo v jídelně v Křejské ulici či je roznášen pečovatelkami do domácnosti Uživatele (zpravidla v pondělí). Bez včas a řádně odevzdaného jídelníčku nemusí být objednávka akceptována. Objednávku jídel lze též v případě potřeby a časové tísně objednat telefonicky (případně ji zrušit alespoň dva pracovní dny předem, v případě hospitalizace i den předem).

Pronájem jídlonosiče – týká se uživatele, který má sjednán dovoz nebo donášku jídla do své domácnosti. Každému uživateli jsou před samotným dovozem oběda poskytnuty dvě sady jídlonosičů (termoobal + 3 misky). Tyto jídlonosiče slouží k přepravě obědů a dodržování hygienický norem při rozvozu obědů. Obědy nelze dovážet Uživatelům v jejich vlastních nádobách. Každý Uživatel má povinnost se o jídlonosiče řádně starat, chránit je před zničením

nebo ztrátou. Žádná část jídlonosiče nesmí být dávana na přímý oheň nebo do mikrovlnné trouby.

Využití Střediska osobní hygieny (náklady na provoz) – jedná se o sazbu za vstup do SOH a jeho následné využití. Slouží k pokrytí nákladů na jeho provoz. Uživatel má před návštěvou SOH za účelem hygieny prostor uklizen, vyvětrán, je zajištěna vhodná teplota a celkově je prostor připraven na příchod Uživatele. Je připravena pečovatelka za účelem pomoci s osobní hygienou v pracovním oděvu. Samotná hygiena je poskytována a účtována za stejných podmínek jako hygiena v domácnosti uživatele.

Přistavení vozu pro přepravu – jedná se o částku k pokrytí nákladů na přistavení vozu k vyzvednutí Uživatele z místa jeho bydliště. Částka je dána paušálně a je pro všechny uživatele stejná.

Přeprava Uživatele – možnost přepravy vozem Poskytovatele je určena pouze těm Uživatelům, kteří se sami nemají možnost dopravit. Uživatel si musí přepravu objednat předem – dva týdny – u koordinátorky nebo pečovatelky, která mu přepravu zarezervuje a zajistí, aby pro něj byl v daný den vůz připraven. Na přepravu Uživatele jsou pevně stanoveny termíny dle provozních možností poskytovatele, nelze si určovat čas dle přání Uživatele – jsou mu nabídnuty termíny možné přepravy a v případě dohody je mu přeprava rezervována. Přeprava se účtuje dle skutečně ujetých kilometrů dle Sazebníku. Vždy se k vyúčtování dává počet kilometrů od bydliště Uživatele do přepravovaného místa a v případě zpětného zajištění dopravy také počet kilometrů zpět.

Péče o domácí mazlíčky – tato fakultativní služba je určena pouze uživatelům, kteří se o své mazlíčky běžně starají sami, nebo zajišťuje jiný zdroj a pouze na určitou dobu není možno zajistit jinak (absence jiného zdroje, zhoršení zdravotního stavu, kalamitní situace...).

Venčení psů – Pracovník zajistí vyvenčení zvířete podle pokynů klienta, pouze v případě že je zvíře neagresivní, zvládá základní povely, má splněno povinné základní očkování (prokáže klient předložením očkovacího průkazu). Uživatel je povinen zvíře vybavit vodítkem, náhubkem a sáčkem na případné exkrementy.

Krmení domácích mazlíčků – provádí se pouze u zvířat, která nemohou ohrozit zdraví pracovníka (pes, kočka, papoušek, drobný hlodavec, rybičky). Služba je prováděna podle pokynů uživatele (množství, frekvence...).

Údržba zvířecího WC – pracovník provádí pouze základní údržbu (vybrání exkrementů, výměnu podestýlky).

Veškeré fakultativní úkony se stejně jako základní činnosti hradí zpětně na základně vystavené stvrzenky, není-li s Uživatelem dohodnuto jinak.

Dohoda o uložení klíčů: případně, že je klient částečně, nebo plně imobilní svěřuje klíče od domu a bytu na základě Dohody o uložení klíčů u terénní pečovatelské služby. Tyto klíče jsou

označeny v souladu s GDPR, uloženy na bezpečném místě a využívány pouze pro potřeby poskytování péče. U klientů, kteří využívají službu vícekrát za den (v ranních a večerních hodinách) je z provozních důvodů nutné zapůjčit dvě sady klíčů (není možné logisticky zajistit předání klíčů mezi pracovníky).

5. Individuální plánování

- Uživatel si sjednává s Poskytovatelem službu dle svých individuálních potřeb, definuje způsob a rozsah poskytovaných služeb. Tato společná dohoda je zaznamenána písemně v tzv. Individuálním plánu péče, který se začíná sestavovat již při uzavírání smlouvy a pravidelně se přehodnocuje.
- Každý Uživatel má určeného svého klíčového pracovníka (Pečovatel/ka). Tento pracovník společně s Uživatelem vytváří Individuální plán péče a spolupracuje na jeho plnění. Projednává s ním poskytování služby, ověřuje spokojenost a potřebnost dojednané podpory a kontroluje její realizaci. Klíčový pracovník je koordinátorem péče.
- Uživatel má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka, změna je odvislá dle možností a kapacity Poskytovatele.

6. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel má především tato práva:

- a) má právo na rovnoprávné a nediskriminující zacházení při poskytování sociální služby v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalšími právními předpisy,
- b) dávat podněty a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální – viz další ustanovení těchto Pravidel
- c) požádat Poskytovatele o poskytnutí nabízených základních i fakultativních činností vzhledem ke svým schopnostem (vzhledem k tomu co zvládne sám a s jakými činnostmi potřebuje pomoc),
- d) požádat Poskytovatele o změnu času a způsobu poskytování jednotlivých činností,
- e) vyžadovat poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby a těmito Pravidly,
- f) ukončit poskytování sociální služby – vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby,
- g) Uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace, dělat si z ní kopie, avšak po domluvě s příslušným pracovníkem Poskytovatele. Uživatel má dále právo zpřístupnit dokumentaci na základě písemného souhlasu jiné osobě (např. rodinnému příslušníkovi),
- h) Uživatel bere na vědomí přiměřené riziko, které vyplývá z jeho svobodného rozhodnutí.

Uživatel má především tyto povinnosti:

- a) nechovat se k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, který vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, diskriminačního, ponižujícího prostředí; případně se

- takto nechovat k jiným uživatelům sociální služby,
- b) včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu příslušným pracovníkům služby,
 - c) nevyužívat poskytování služby (či jejich produktů) ve prospěch další osoby (např. praní prádla, nákupy pro jiné osoby/příbuzné),
 - d) postupovat v souladu s těmito Pravidly a Smlouvou o poskytování pečovatelské služby,
 - e) zabezpečit bezpečný prostor pro výkon pečovatelské služby (např. aby zaměstnanec Poskytovatele neohrožovalo nebezpečné domácí zvíře) – zabezpečení podmínek,
 - f) nepožadovat po pracovníkovi poskytnutí úkonu, ze kterého by měla prospěch jiná osoba, než samotný Uživatel.
 - g) Informovat poskytovatele, že z důvodů akutního infekčního onemocnění, kterým trpí je nezbytné přijmou konkrétní opatření při poskytování sociální služby, vůči prevence jejich přenosu.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto povinnosti:

- a) neposkytovat Uživateli činnosti, které si zvládne učinit sám a nenahrazovat běžně dostupné činnosti,
- b) dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při poskytování pečovatelské služby,
- c) oznámit či zabránit přípravě, páčání či spáchání trestného činu v návaznosti na ustanovení § 367 nepřekážení trestnému činu a § 368 neoznámení trestnému činu zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (a to buď samotným Uživatelem, osobou blízkou nebo jinou osobou); a to bez ohledu na mlčenlivost podle předešlého písmene,
- d) jednat s Uživatelem vždy jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem, omezovat zasahování do jeho práv a mít na paměti jeho lidskou důstojnost, včetně práva na soukromí,
- e) dodržovat povinnosti plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel.

Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají především tyto práva:

- a) vyžadovat po Uživateli plnění povinností plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel, případně dalších pravidel, s kterými byl uživatel prokazatelně seznámen,
- b) ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby.

8. Náměty a stížnosti

Náměty a stížnosti – obecné informace

- každý uživatel služby může podávat náměty na zlepšení služby nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob jejího poskytování,
- stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,

- za podání stížnosti není ten, kdo stížnost podával, jakýmkoliv způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý má možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytované sociální služby a jejího provozu.

Způsob podání stížnosti

- ústně – kterémukoli zaměstnanci Poskytovatele při osobním kontaktu
- telefonicky – telefonicky u vedoucího služby, nebo koordinátorce pečovatelské služby
- písemně – stížnost je možné vložit do schránky u vchodu do domu s pečovatelskou službou nebo zaslat na adresu sídla organizace
- stížnost je možné podat i anonymně
- u písemných stížností uveďte datum podání

Kontakty, kam lze podat námět na zlepšení poskytování pečovatelské služby, nebo stížnost na poskytování pečovatelské služby:

Telefonické a emailové spojení:

- pro DPS Šalounova: 724 603 307, 267 990 151
e-mail: pece.domy@jmsoc.cz
- pro DPS Blatenská: 724 603 307, 272 990 151
e-mail: pece.domy@jmsoc.cz
- DBB Petýrkova: 724 603 307, 272 990 151
e-mail: pece.domy@jmsoc.cz
- terénní pečovatelská služba: 724 603 303, 267 990 151
e-mail: teren@jmsoc.cz
- Stravovací centrum: 724 603 309, 272 990 151
e-mail: obedy@jmsoc.cz

Možnost odvolání:

Není-li stěžující spokojen s postupem vyřizování či závěrem stížnosti, má právo se obrátit na ředitele společnosti a v případě, že není stále spokojen s vyřízením stížnosti může se obrátit k **představenstvu společnosti JMS a.s., dozorčí radě společnosti nebo k níže uvedeným institucím.**

Jihoměstská sociální a.s.

Představenstvo společnosti

Šalounova 2025/7

149 00 Praha 4

tel: 267 990 151, 724 603 302 e-mail: info@jmsoc.cz

Jihoměstská sociální a.s.

Dozorčí rada společnosti
K rukám předsedy dozorčí rady
Šalounova 2025/7

149 00 Praha 4 e-mail: info@jmsoc.cz tel: 267 990 151

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1
128 00 Praha 2 e-mail: posta@mpsv.cz tel.: 221 921 111

Magistrát hl. m. Prahy

Jungmanova 35
101 00 Praha 1
tel: 230 001 111

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno e-mail: podatelna@ochrance.cz tel: 542 542 411

Řešení stížnosti:

Pracovník, který je pověřen řešením stížnosti je povinen písemně informovat stěžujícího o výsledku řešení v základní lhůtě do 30 dnů od podání stížnosti. V případě, že řešení stížnosti je natolik časově náročné, že nelze lhůtu dodržet, je stěžovatel písemně seznámen s předpokládanou dobou vyřízení stížnosti.

9. Nouzové a havarijní situace

Pokud Uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, informuje Pečovatel koordinátorku PS, která se pokusí spojit s kontaktními osobami uživatele. Pokud není prokázáno, že byl Uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, jsou Pečovatelé oprávněni zavolat zdravotní záchrannou službu (155). Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Nápravu vzniklé škody nelze vymáhat na společnosti JMS. Další podobnou situací je náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele. Pečovatelé zajistí rychlou záchranou pomoc a následně informuje kontaktní osobu a koordinátorku PS.

Podrobný postup řešení této i dalších situací se nachází v interních pravidlech pro řešení nouzových a havarijních situací.

10. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu s nařízením GDPR (zkrácený název z anglického označení nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů).

Závěrečná ustanovení

Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne **1. 7. 2021**

Uživatel je s těmito Pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, zavazuje se je dodržovat a jsou její nedílnou součástí.

V Praze dne:

.....

Podpis uživatele



.....

podpis poskytovatele
Ředitel Ing. Jan Schneider