

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Platná od **1.6.2022**

Obsah:

Preambule	3
Doba poskytování pečovatelské služby	3
1. Rozsah, průběh a čas poskytované sociální služby.....	3
2. Stravování.....	3
3. Objednání a odhlášení základních a fakultativních činností mimo stravování	4
4. Popis rozsahu základních a fakultativních činností	5
5. Individuální plánování	12
6. Práva a povinnosti Klienta	12
7. Práva a povinnosti zaměstnanců Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi	13
8. Podněty a stížnosti	14
9. Nouzové a havarijní situace.....	15
10. Ochrana osobních údajů.....	15
Závěrečná ustanovení	16

ZÁKLADNÍ KONTAKTY

Jihoměstská sociální a.s., P.O. Box 100, Ocelíkova 672/2, 149 41 Praha 4 – Háje, IČ 28461835

Telefonní číslo na pevnou linku: 267 990 151

	Pracovní pozice	Mobil
Ředitelství – Šalounova 2025/7, Praha - Háje	Vedoucí PS	724 603 301
Sekretariát – Šalounova 2025/7, Praha - Háje	Asistentka ředitele, sociální pracovnice	724 603 310
Sociální poradenství – Šalounova 2025/7, Praha - Háje	Sociální pracovnice	724 603 317
DPS Šalounova – Šalounova 2025/7, Praha - Háje	Koordinátorka DPS	724 603 307
DPS Blatenská – Blatenská 2146/4, Praha - Chodov	Koordinátorka DPS	724 603 307
DBB Petýrkova – Petýrkova 1952/22, Praha - Chodov	Koordinátorka DBB	724 603 307
Pečovatelská služba terén – Šalounova 2025/7, Praha - Háje	Koordinátorka PS	724 603 303
Evidence obědů – odhlašování/přihlašování obědů	Asistentka vedoucí strav. provozu	724 603 309

Preambule

Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) blíže upravují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Pravidla konkretizují práva a povinnosti Klientů, kterým je sociální služba určena. Proto je kladen důraz na jejich srozumitelnost. Pravidla jsou přílohou každé Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Doba poskytování pečovatelské služby

Základní a fakultativní činnosti jsou poskytovány sedm dní v týdnu včetně svátků v čase od 7.00 do 19.00 h na celém území MČ Prahy 11, pouze v DBB Petýrkova jsou poskytovány základní a fakultativní činnosti do 21.00 h. Rozvoz obědů do domácností Klientů na území MČ Prahy 11 se provádí obvykle od 8.30 do 12.30 h denně včetně uznaných státních svátků. Ve Stravovacím centru Křejského 1502/8, Praha 11 je služba poskytována od 11.00 do 12.15 h pouze ve všední dny (mimo uznané státní svátky).

Poskytování pečovatelské služby

1. Rozsah, průběh a čas poskytované sociální služby

Rozsah, průběh a čas poskytované sociální služby dojednává s Klientem koordinátorka pečovatelské služby. V přirozeném sociálním prostředí (obvykle v domácnosti) Klienta provede sociální pracovnice šetření, v rámci kterého společně s Klientem vyhodnotí nepříznivou sociální situaci a její dopad na míru potřebné závislosti na pomoci jiných osob (např. ze zdravotních důvodů, míře omezení soběstačnosti). Smyslem sociálního šetření je zjistit individuální potřeby a přání Klienta. Zjištění ze sociálního šetření slouží jako podklad pro dojednání konkrétních úkonů, rozsahu a časového harmonogramu péče. V průběhu poskytování sociální služby navštíví koordinátorka pečovatelské služby nebo sociální pracovnice Klienta minimálně 1x za rok s cílem zjistit, zda nasmlouvané úkony a průběh péče a podpory probíhá podle skutečných potřeb a přání Klienta. Sociální šetření může proběhnout i častěji v případě významné změny nepříznivé sociální situace Klienta. Jedná se například o situace související se zhoršením zdravotního stavu Klienta, kdy je potřeba nasmlouvané úkony pečovatelské služby upravit. Sociální šetření může vyvolat sám Klient, pokud chce provést změnu poskytované péče, ale i jeho blízká osoba, lékař, pečovatel/ka atd.

2. Stravování

Strava je určena k okamžité konzumaci.

Odhašování a přihlašování

Přihlašování a odhašování obědů je nutno provést **nejpozději dva pracovní dny předem (do 15.00 h)** telefonicky na čísle 267 990 151 nebo 724 603 309, osobně v jídelně Stravovacího centra Křejského 1502/8 v čase výdeje obědů. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Pokud Klient

neodhlásí včas objednané jídlo, účtuje se mu jak cena stravy, tak cena dovozu.

Jsou-li odhlašovány obědy u Klientů, kterým se obědy dováží, na dobu delší než jeden měsíc (např. plánované hospitalizace, pobyty u rodiny, lázně), Klient je povinen pronajatý jídlonosič vrátit. Jídlonosič lze vrátit v den posledního dovozu oběda – po přendání jídla na talíř lze jídlonosič předat ihned zpět pečovateli/ce. Dále je možné jídlonosič doručit do Stravovacího centra osobně po telefonické domluvě. Toto opatření se netýká akutně hospitalizovaných Klientů. Hospitalizovaný Klient si nechává jídlonosiče u sebe a po návratu z hospitalizace se pokračuje v poskytování sociální služby, v případě že se Klient již nevrátí je rodina povinna zajistit návrat jídlonosiče.

Nejsou-li předávány jídlonosiče s obědem Klientovi osobně nebo jím pověřené osobě, Poskytovatel neručí za jídlonosiče ani jejich obsah. Pokud si Klient přeje na své riziko nechávat jídlonosič za dveřmi, má toto specifikováno v jeho individuálním Plánu péče. Klient musí mít při příjezdu posádky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu.

Čistotu jídlonosičů si zajišťuje Klient sám. Pokud není jídlonosič čistý a připravený k dalšímu pužití, umyje znečištěný jídlonosič Pečovatel/ka. Umytí jídlonosiče Pečovatelem/kou bude účtováno v rámci úkonu Pomoc při podávání jídla a pití (v rozsahu 10 minut). Pokud budou jídlonosiče opakovaně znečištěné a hygienicky závadné pro distribuci jídla a Klient bude odmítat uhradit umytí jídlonosiče, bude dovoz stravy pozastaven nebo ukončen z důvodu porušování Pravidel pro poskytování pečovatelské služby. Před ukončením smlouvy bude nepříznivá sociální situace Klienta individuálně přehodnocena koordinátorkou pečovatelské služby nebo sociální pracovníci.

Dovoz obědů

Obědy se rozvářejí Klientům pečovatelské služby od 8.30 do 12.30 h. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště Klienta. Při sjednávání sociální služby je Klient seznámen s přibližným časem dovozu oběda.

Při vzniku mimořádných situací může dojít k časové prodlevě dovozu oběda.

3. Objednání a odhlášení základních a fakultativních činností mimo stravování

Klient může požádat zaměstnance Poskytovatele osobně nebo telefonicky (viz *Základní kontakty*) o rozšíření nebo změnu četnosti či délky poskytování základních a/nebo fakultativních činností. Koordinátorka pečovatelské služby nebo sociální pracovníce vyhodnotí nepříznivou sociální situaci Klienta a zda by bylo vhodné využít jiné běžně dostupné služby. Při rozšiřování základních a fakultativních činností jsou zohledněny také provozní a kapacitní možnosti pečovatelské služby.

Objednané základní činnosti (mimo stravování) může Klient (případně jím pověřená osoba) odhlásit denně vždy do 15.30 h v den, který předchází dni, na který je základní a/nebo fakultativní činnost nasmlouvána. Odhlášení může Klient učinit osobně zaměstnanci Poskytovatele nebo telefonicky.

Pokud Klient neodhlásí objednané základní a/nebo fakultativní činnosti (mimo oběda) podle

ustanovení v předešlém odstavci, tato činnost je Klientovi zaúčtována ve výši úhrady, která by odpovídala provedení dané činnosti u daného Klienta. Jestliže úkon/y nebyly Klientovi ještě provedeny, tak budou zaúčtovány ve výši nejnížší možné úhrady, kterou by bylo možné k danému úkonu předpokládat (jedná-li se o základní a/nebo fakultativní činnosti účtované podle časové jednotky). Výjimkou jsou situace, kdy Klient nemohl objednané základní a/nebo fakultativní činnosti z objektivních důvodů odhlásit. Jedná se například o neplánovanou hospitalizaci Klienta ve zdravotnickém zařízení. V tomto případě k započítání úhrady nedojde.

4. Popis rozsahu základních a fakultativních činností

Veškeré úkony pečovatelské služby jsou Klientovi poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a v souladu s aktuálně platnými Nasmlouvanými úkony klienta. Pracovník v sociálních službách (dále jen „*Pečovatel/ka*“) zajišťuje nasmlouvané úkony v předem domluveném čase, frekvenci a rozsahu. Způsob poskytování nasmlouvaných úkonů je popsán v Plánu péče.

Délku provedených úkonů u Klienta zaznamenává Pečovatel/ka elektronicky a v písemné podobě do záznamového archu k příslušnému kalendářnímu měsíci. Záznamový arch slouží jako podklad pro provedení měsíčního vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby.

Základní činnosti:

a) Pomoc při zvládnání 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, dohled nad dodržováním pitného režimu. Zahrnuje též umytí jídlonosičů, případně nádobí použitého při podání oběda, úklid stolu. Tato činnost se provádí při dovozu obědů nebo v případě, že Klientovi připravila jídlo blízká osoba.

Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje přípravu, pomoc při výběru či úklidu oblečení, pomoc se samotným oblékáním, svlékáním, obouváním. Pomoc s nasazováním a sundáváním speciálních pomůcek - např. inkontinenční pomůcky, sluchadlo. Pečovatel/ka citlivě upozorní Klienta na zašpiněné oblečení a pomáhá Klientovi s převlečením do čistého prádla. Pečovatel/ka respektuje rychlost Klienta, nespěchá na něj. V rámci možností se snaží vést Klienta k samostatnosti v oblékání, svlékání, obouvání, nasazování a sundávání speciálních pomůcek.

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

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – pomoc při přesunu Klienta z lůžka do křesla, na invalidní vozík apod. Při přesunu jsou používány vhodné kompenzační pomůcky, zejména mobilní nebo stropní zvedáky. Pečovatel/ka dbá při zajišťování přesunů zvýšené opatrnosti. Přesuny

mohou být zajišťovány v podmínkách, které garantují ochranu zdraví a bezpečnost jak Klienta, tak i pečovatele/ky. Pečovatelé jsou proškolení v používání kompenzačních pomůcek určených pro přesuny. Pečovatelé/ky při přesunech dodržují jednotné postupy tak, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti a zdraví Klientů nebo samotných pečovatelů.

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

Pomoc při úkonech osobní hygieny – pomoc a podpora Klienta při jeho celkovém mytí či koupeli v domácnosti (sprchový kout, koupelna s vanou). Výměna inkontinenčních pomůcek, ošetření pokožky. Zajištění hygieny na lůžku u imobilních (ležících) Klientů. Pomoc s čištěním zubů či zubní protézy. Při osobní hygieně se používají hygienické a kosmetické přípravky Klienta. Pečovatel/ka používá při provádění osobní hygieny jednorázové rukavice.

Provádění osobní hygieny u konkrétního Klienta je popsáno v jeho individuálním Plánu péče. Klient je s Plánem péče seznámen. Pečovatel/ka při zajišťování péče postupuje podle tohoto Plánu péče. Pro zajišťování hygieny na lůžku musí být zajištěny vhodné podmínky (např. elektrická polohovací postel s dobrým přístupem).

Pomoc při osobní hygieně může být poskytována i ambulantní formou **ve středisku osobní hygieny** v domě s pečovatelskou službou Šalounova 2025/7. Tato forma zajišťování osobní hygieny je určena pro Klienty, v jejichž domácnosti nejsou pro hygienu zajištěny vhodné podmínky (např. bariérově uspořádaná koupelna). Nasmlouvání úkonu Pomoc s hygienou ve středisku osobní hygieny probíhá stejným způsobem jako u ostatních základních a fakultativních činností. V individuálním Plánu péče je specifikován rozsah, průběh a časový harmonogram podpory. Pečovatel/ka zajišťuje podporu a pomoc Klientovi i v případě, že by měl s sebou Klient svůj doprovod. Postup pro provádění hygieny probíhá v souladu s individuálním Plánem péče Klienta.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – jedná se o umytí, vysušení, učesání vlasů. Na přání Klienta může koordinátorka, sociální pracovnice nebo pečovatel/ka zprostředkovat odborné ošetření nohou – pedikérku nebo kadeřnici, které docházejí do domácnosti Klienta. Je možné zprostředkovat tyto služby i mimo domácnost Klienta. Koordinátorka nebo sociální pracovnice může zprostředkovat Klientovi dopravu, kterou si však Klient hradí zvlášť. Pečovatel/ka může Klientovi pomoci s úpravou nehtů (stříhání, pilování) na rukou v případě, že klient nemá nehty zdeformované a nehrozí žádné riziko.

Pomoc při použití WC – pomoc při chůzi na WC, podpora a pomoc při přesunu na WC nebo toaletní křeslo (dle individuálních potřeb Klienta se k přesunu využívá vhodná kompenzační pomůcka). V případě použití toaletního křesla je součástí úkonu vynesení a následné umytí a dezinfekce nádoby. V rámci tohoto úkonu může pečovatel/ka pomoc s manipulací s inkontinenčními pomůckami – plenkové kalhotky, hygienické vložky.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajišťování stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití – zahrnuje nezbytnou pomoc Klientovi při přípravě jídla/pití. Jídlo/pití si však alespoň částečně připravuje Klient sám. Příprava jídla/pití probíhá v domácnosti

Klienta s použitím jeho surovin. Suroviny k přípravě jídla/pití mohou být zajištěny v rámci úkonu Běžné nákupy a pochůzky.

Příprava a podání jídla a pití – jedná se o přípravu jídla/pití ze surovin Klienta (bez aktivního zapojení Klienta do přípravy jídla/pití) v jeho domácnosti. Tento úkon je zajišťován zejména formou přípravy snídaně, svačiny, večeře. Jedná se také o ohřátí či uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování sociální služby. S úkonem souvisí i umytí a úklid nádobí.

Dovoz nebo donáška oběda – obědy jsou Klientům dováženy do jejich domácností. Klient si předem vybírá z Nabídky jídel a tím si objednává konkrétní jídla v konkrétní dny. Tento úkon může být poskytován pouze na základě písemně uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Rozsah a četnost dovozu nebo donášky obědů sjednává s Klientem koordinátorka nebo sociální pracovnice.

Ve všední dny jsou obědy dováženy ze Stravovacího centra Křejského, o víkendech a státem uznaných svátcích jsou obědy dováženy z Domova pro seniory Jižní město. Dovoz oběda je prováděn v pronajatém jídlonosiči (termoobal + 3 nerezové misky s víčkem). Každý klient má zapůjčeny za poplatek dvě sady jídlonosičů. Oběd předává pečovatel/ka Klientovi výhradně osobně (z ruky do ruky, pokud není dojednáno v individuálním Plánu péče jinak). Pečovatel/ka předá Klientovi jídlonosič s obědem a současně od Klienta převezme čistý jídlonosič z předchozího dne. Zdůrazňujeme potřebu osobního předání oběda Klientovi. Osobní kontakt je významný zejména z důvodu udržování přirozených sociálních kontaktů a schopnosti komunikace. Osobní kontakt má význam také z důvodu bezpečnosti Klienta (např. při zhoršení zdravotního stavu může pečovatel/ka pomoci zajistit zdravotní péči nebo další služby). Ke každému Klientovi přistupujeme individuálně a zohledňujeme jeho specifické potřeby. Proto je možné na základě přání Klienta sjednat v jeho individuálním Plánu péče i jiný způsob doručení oběda (např. nechat jídlonosič u souseda, který má klíč od bytu Klienta). V Plánu péče musí být jasně napsáno, že si tento způsob doručování oběda Klient přeje. Za případnou ztrátu jídlonosiče zodpovídá Klient a hradí vzniklou škodu a to dle následující specifikace: v případě ztráty či úplného poškození celé sady jídlonosičů hradí klient 50 % pořizovací ceny jídlonosiče. V případě ztráty či poškození částí jídlonosičů, tj. misky, pokličky, drátěného držáku a termoobalu, uhradí klient celou výši pořízení nových částí jídlonosičů, které zajistí společnost u dodavatele.

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 dohromady pouze 20 Kč (a jeden poplatek za dovoz tak ušetří).

Zajištění stravování – oběd – Stravovací centrum Křejského zajišťuje stravování Klientům pečovatelské služby v jídelně na adrese Křejského 1502/8 v čase výdeje obědů, to znamená pouze v pracovní dny od 11.00 do 12.15 h. 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 firmy (např. sezónní úklid, mytí oken, čištění pohovky). Úklid zpravidla nepřesahuje 1 hodinu času. Pokud je byt velmi znečištěn, zanesen odpadky, zamořen hmyzem či hlodavci, Pečovatelská služba pomůže Klientovi zajistit úklidovou/vyklízecí firmu. Běžný úklid zajišťovaný pečovatelem/kou probíhá pouze v prostorách bytu, který Klient užívá. Úklid neprobíhá v nevyužívaných a neobydlených částech domácnosti, nebo v místnostech, které užívají ostatní rodinní příslušníci. Úklid probíhá zásadně za přítomnosti Klienta. 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 odpadků, převlečení ložního prádla, praní a manipulace s prádlem v pračce, kterou má Klient ve své domácnosti (vlození prádla do pračky, vyprání, usušení, žehlení). Konkrétní postup a časový harmonogram provádění úklidu je popsán v individuálním Plánu péče. Při úklidu pečovatel/ka používá výhradně čisticí prostředky Klienta. Čisticí prostředky jsou vždy v originálním obale a pečovatel/ka je povinna se před jejich použitím seznámit s návodem. Klient zodpovídá za bezpečnost a funkčnost úklidových prostředků (např. vysavač – pokud je vysavač porouchaný, pečovatel/ka vysávání podlah odmítne a Klientovi to sdělí; dle individuální situace může Klientovi zprostředkovat firmu, která vysavač za úhradu opraví). Pečovatel/ka neprovádí úkony, u kterých hrozí riziko pádu či poranění. Zásadně neprovádí věšení záclon či mytí oken a další práce ve výškách. Čištění skleněných vitrín, dekorací a dekorativních předmětů se provádí pouze po vzájemné dohodě pečovatele/ky s Klientem a zásadně na vlastní riziko Klienta (např. v případě rozbití či poškození předmětu).

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – jedná se například o sezónní úklid, úklid po malování – koordinátorka, sociální pracovnice nebo pečovatel/ka pomůže Klientovi se zajištěním běžně dostupných služeb nebo mu předá kontakty na tyto úklidové firmy.

Donáška vody – provádí se z nejbližšího zdroje pitné vody – z důvodu havárie vodovodu. Pečovatel/ka donese vodu z nejbližšího zdroje pitné vody max. 1 x denně. Klient 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 dřevo) a vynesení popela. V případě potřeby údržby/revise/opravy topného zařízení může pečovatel/ka Klientovi zprostředkovat vhodnou navazující službu.

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. Klient si sám nebo s pomocí pečovatele/ky sepíše seznam věcí, které chce nakoupit. Pečovatel/ka při nákupu respektuje přání Klienta a včetně požadavku na maximální cenu zboží. Pečovatel/ka nakupuje požadované zboží z finanční hotovosti, kterou Klient předá pečovateli/ce předá před samotným nákupem. Po provedení nákupu pečovatel/ka předá Klientovi doklad o zaplacení a zbylou finanční hotovost. Pečovatel/ka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků. Pečovatel/ka zásadně nakupuje pouze pro Klienta.

Běžný nákup lze také zajistit prostřednictvím **internetu (dovážkové služby)**. Do času k zajištění úkonu se počítává čas od počátku sepsání obsahu nákupu, čas strávený při předávání informací, co je potřeba nakoupit, čas strávený vlastním objednáním zboží přes internet s možností využití služebního zařízení. V rámci úkonu je možný nácvik Klienta v samostatném objednávání zboží přes internet. V případě, že Klient nezvládá otevřít donáškové službě a převzít zboží, do úkonu se také započítává čas strávený čekáním na doručení objednávky a případný úklid zboží na místo, které Klient určí.

Velký nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti - zahrnuje nákup zboží, který není běžným nákupem ve smyslu obsahu nebo velikosti (váha nad 5 kg/ nákup). Jde o nákup nad rozsah běžného nákupu – maximálně do hmotnosti 15 kg, případně dle posouzení pečovatele/ky a daných podmínek (např. zda má Klient k dispozici vhodnou nákupní tašku na kolečkách).

Praní a žehlení ložního prádla, či osobního prádla a jeho drobné opravy – provozní prostory – příruční prádely se nacházejí v budovách DBB Petýrkova a DPS Blatenská. Svoz prádla z DPS Šalounova a domácností Klientů na území Prahy 11 organizuje koordinátorka pečovatelské služby. Rozvoz prádla je zajišťován služebními automobily Poskytovatele. Prádlo určené k vyprání musí být vloženo do uzavíratelného obalu a označeno k odvozu (Klient si sám sepíše seznam prádla, které odesílá k vyprání). Vyprané a vyžehlené prádlo je předáno Klientovi (v bytě Klienta, nebo si Klient může vyprané prádlo vyzvednout u pečovatele/ky osobně po předchozí dohodě). Svoz a rozvoz prádla se provádí obvykle v úterý. Tento úkon se vykazuje v kilogramech vypraného prádla.

Pokud má Klient v bytě vlastní pračku, může se prát prádlo v bytě Klienta. V individuálním Plánu péče je specifikován postup pro pomoc s přípravou, praním, sušením a žehlením prádla u Klienta. Za bezpečnost pračky zodpovídá Klient. Tyto činnosti prováděné v bytě Klienta se vykazují v minutách v rámci úkonu Běžný úklid domácnosti.

Prádlo určené k vyprání v prádelně předává Klient pečovateli/ce zároveň se soupisem předávaného prádla. Bez kontroly soupisu odevzdávaného prádla nemůže být brán zřetel na případné reklamace. Vyprané prádlo předá pečovatel/ka Klientovi současně se Soupisem prádla. Klient si prádlo zkontroluje a podpisem potvrdí, že byla prádlo v pořádku předáno. Podepsaný soupis prádla je podkladem k vyúčtování tohoto úkonu. Kontrola prádla dle soupisu prádla je prováděna citlivě s ohledem na Klienta a na vhodném místě (např. v bytě Klienta).

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby – zahrnuje doprovod k lékaři, do lékárny, na poštu, Úřad práce ČR apod. Doprovod se uskutečňuje pěšky, městskou hromadnou dopravou, taxi službou, službou Senior taxi, jiným dopravcem či služebním vozem Poskytovatele. V případě placené přepravy hradí celou částku Klient. Tato služba je poskytována s cílem zajistit bezpečnou docházku Klienta na určené místo. Termín doprovodu si sjednává Klient s koordinátorkou pečovatelské služby vždy s předstihem (ideálně týden před plánovaným termínem doprovodu). Doprovod může být zajištěn pouze za provozních možností

Poskytovatele. V rámci doprovodu pečovatel/ka nebo jiná doprovázející osoba Poskytovatele (např. koordinátorka, sociální pracovnice) pomáhá Klientovi s komunikací a orientací při vyřizování jeho osobních záležitosti (rozsah a forma této podpory jsou specifikovány v individuálním Plánu péče s ohledem na potřeby Klienta).

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno zejména zájemcům o sociální službu a Klientům pečovatelské služby. Poradenství zajišťují koordinátorky (s kvalifikací sociálního pracovníka) a sociální pracovnice v rozsahu informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace seniora nebo dospělé osoby se zdravotním postižením. Jedná se o poradenství v oblasti základních činností jednotlivých typů sociálních služeb (terénní, ambulantní a pobytové). Smylem poradenství je zorientovat se v nabídce konkrétních sociálních služeb a podpora osob, které se aktuálně nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Poradenství se zaměřuje na pomoc při výběru vhodné sociální služby, další navazující služby (například zdravotně zaměřené služby, služby zajišťující kompenzační pomůcky), pomoc s vyřizováním úředních záležitostí zejména v oblasti dávek ze systému sociálního zabezpečení. Poradenství je realizováno s ohledem na specifické potřeby zájemce o sociální službu nebo Klienta pečovatelské služby. Jasně a srozumitelně jsou osoby v nepříznivé sociální situaci informovány o jejich základních právech a povinnostech, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a prosazováním jejich oprávněných potřeb a zájmů. Základní sociální poradenství se zaměřuje i na neformální pečující osoby (např. rodinné příslušníky, kteří o Klienta pečují v jeho domácnosti).

Základní sociální poradenství poskytují koordinátorky a sociální pracovnice osobně v přirozeném prostředí zájemce o sociální službu nebo Klienta (např. v jeho domácnosti). Poradenství může být realizováno i na pracovišti pečovatelské služby (kancelář koordinátorky nebo sociální pracovnice) v předem dohodnutý čas. Poradenství může být poskytováno i telefonicky a e-mailem. Kanceláře koordinátorek a sociálních pracovnic jsou na následujících adresách: Šalounova 2025/7 Praha 11, Blatenská 2146/4 Praha 11 nebo Petýrkova 1952/22 Praha 11.

Fakultativní činnosti:

Fakultativní činnosti mohou být poskytovány pouze při čerpání základních činností pečovatelské služby.

Denní dohled nad Klientem – obsahem úkonu jsou návštěvy pečovatele/ky v domácnosti Klienta s cílem monitorovat jeho aktuální situaci a zajistit mu tak bezpečí a jistotu. Průběh, rozsah a časový harmonogram dohledu je specifikován v jeho individuálním Plánu péče s ohledem na potřeby a přání Klienta. V rámci dohledu je možné připomínat Klientovi užití léku v předem specifikovaných časech. Pečovatel/ka sama léky připravovat ani podávat nesmí. V případě, že Klient lék odmítne, je tato skutečnost zapsána do záznamu na sociální kartě Klienta a dle individuálního posouzení situace oznámí situaci kontaktní osobě Klienta nebo domácí zdravotní péči, která ke Klientovi dochází.

Čekání řidiče na Klienta, který využívá přepravu služebním autem Poskytovatele – v případě, že má Klient předem sjednán odvoz, je mu účtována také doba, kterou řidič stráví čekáním na Klienta. Jedná se například o čekání řidiče při zajištění dopravy Klienta do střediska osobní hygieny.

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

Fotokopie jídelního lístku – jídelní lístek dostává Klient vždy v pravidelných intervalech buď přímo v jídelně Stravovacího centra Křejského nebo ho doručují Klientovi pečovatelé/ky do domácnosti Klienta. Není-li vyplněný jídelníček včas odevzdán, 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 pouze Klientů, kteří mají sjednán dovoz nebo donášku obědů do své domácnosti. Každému Klienti jsou poskytnuty dvě sady jídlonosičů (termoobal + 3 nerezové misky s víčkem). Tyto jídlonosiče slouží k přepravě obědů a dodržování hygienických norem při rozvozu obědů. Obědy nelze dovážet Klientům v jejich vlastních nádobách. Žádná část jídlonosiče nesmí být dávana na přímý oheň nebo do mikrovlnné trouby. Pronájem jídlonosiče je účtován jednou za kalendářní měsíc (jedná se o cenu za obě sady jídlonosičů).

Využití Střediska osobní hygieny (náklady na provoz) – jedná se o sazbu za vstup a využití střediska osobní hygieny. Slouží k pokrytí nákladů na jeho provoz. Pečovatel/ka prostory před využitím střediska osobní hygieny uklidí, vyvětrá a zajistí vhodnou teplotu.

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

Přeprava Klienta – je zajišťována služebním autem Poskytovatele a navazuje na základní činnosti pečovatelské služby (doprovody, pomoc s osobní hygienou ve středisku osobní hygieny). Nenahrazuje běžně dostupné dopravní prostředky, včetně zvýhodněné dopravy Senior taxi. Přeprava je účtována podle skutečně ujetých kilometrů (v Sazebníku je uvedena cena za 1 km). Přeprava je vykazována ve vyúčtování vždy za předchozí kalendářní měsíc.

Péče o domácí mazlíčky – jedná se o pomoc Klientům, kteří se o své mazlíčky běžně starají sami, nebo péči zajišťuje jiná osoba a pomoc s péčí o domácího mazlíčka potřebují na omezenou dobu (např. při absenci osoby, která péči o domácího mazlíčka běžně zajišťuje, při zhoršení zdravotního stavu Klienta, krizová a nepředvídatelná situace). Tento úkon zahrnuje:

- **Venčení psů** – pečovatel/ka zajistí vyvenčení zvířete podle pokynů Klienta za podmínky, že není pes agresivní, zvládá základní povely, má splněno povinné základní očkování (je prokázáno předložením očkovacího průkazu psa). Klient je povinen psa vybavit vodítkem, náhubkem a sáčkem na případné exkrementy.

- **Krmení domácích mazlíčků** – provádí se pouze u zvířat, která nemohou ohrozit zdraví pečovatele/ky (pes, kočka, papoušek, drobný hlodavec, rybičky). Služba je prováděna podle pokynů Klienta (např. množství, frekvence).

- **Údržba zvířecího WC** – pracovník provádí pouze základní údržbu (např. odstranění exkrementů, výměna podestýlky).

Poskytnuté fakultativní činnosti hradí Klient na základě vyúčtování za předchozí kalendářní měsíc.

5. Individuální plánování

Koordinátorka, případně sociální pracovnice sjednává s Klientem způsob, rozsah a čas základních a fakultativních činností na základě posouzení nepříznivé sociální situace Klienta a identifikace jeho individuálních potřeb a přání. S Klientem je vypracován individuální Plán péče, který se přehodnocuje minimálně 1x za rok, v případě potřeby (například změny zdravotního stavu) častěji.

Každý Klient má z týmu pečovatelů určeného klíčového pracovníka, s kterým zpřesňuje průběh poskytovaných činností v rámci individuálního Plánu péče. Klíčový pracovník se s Klientem pravidelně setkává a vyhodnocuje s ním průběh a kvalitu poskytované péče. Ověřuje, zda je klient s péčí spokojen, případně společně s Klientem hledá způsoby zlepšení péče. Identifikuje jeho aktuální potřeby a přání a monitoruje, zda je péče poskytována v souladu se sjednaným individuálním Plánem péče. Klient může požádat koordinátorku o změnu klíčového pracovníka. Změnu dojednává koordinátorka s týmem pečovatelů dle možností a personální kapacity.

Dohoda o uložení klíčů: Klient může svěřit do úschovy klíče od domu a/nebo bytu. S Klientem je uzavřena Dohoda o uložení klíčů, ve které je specifikován počet klíčů. Zapůjčené klíče jsou označeny jménem Klienta a uschovány v trezoru v kanceláři pečovatelů. Klíče jsou využívány pouze pro poskytování péče u Klienta. U klienta, který využívá službu vícekrát za den, je z provozních důvodů nutné zapůjčit dvě sady klíčů (není možné logisticky zajistit předání klíčů mezi pečovateli/kami).

6. Práva a povinnosti Klienta

Práva klienta zahrnují zejména

- i. právo na rovnoprávné a nediskriminující zacházení při poskytování sociální služby v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalšími právními předpisy,
- ii. právo předkládat podněty a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby,
- iii. právo žádat o zajištění základních a fakultativních činností vzhledem ke svým schopnostem (vyhodnocuje se, co Klient zvládne sám a s jakými činnostmi potřebuje pomoci),
- iv. právo žádat o změnu času, způsobu a průběhu základních a fakultativních činností,
- v. právo žádat o poskytování základních a fakultativních činností v souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby a Pravidly,

- vi. právo ukončit poskytování sociální služby (vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby),
- vii. právo nahlížet do sociální dokumentace vedené k osobě Klienta, možnost udělat si z dokumentace kopie, avšak po domluvě s koordinátorkou nebo sociální pracovnící. Do dokumentace má právo nahlížet i jiná osoba na základě písemného souhlasu Klienta,
- viii. právo Klienta na přiměřené riziko, které vyplývá z jeho svobodného rozhodování.

Povinnosti Klienta zahrnují

- i. dodržování pravidel etických pravidel vůči zaměstnancům Poskytovatele i ostatním Klientům pečovatelské služby (nejedná způsobem, který vede ke snížení důstojnosti druhé osoby ani nevytváří nepřátelské, diskriminační nebo ponižující prostředí),
- ii. respektování dojednaného časového harmonogramu základních a fakultativních činností včetně včasného oznamování změn a dalších požadavků (například zrušení objednaného oběda) kontaktním osobám Poskytovatele,
- iii. využívání pečovatelské služby pouze pro svou osobu (nelze využívat základní a fakultativní činnosti ve prospěch jiné osoby - například nákupy nebo praní prádla pro rodinné příslušníky),
- iv. zabezpečení vhodných a bezpečných podmínek v domácnosti Klienta pro poskytování základních a fakultativních činností pečovatelské služby (například zajištění nezbytných kompenzačních pomůcek u Klientů s omezenou pohyblivostí, nebo bezpečné zajištění domácího mazlíčka),
- v. informování zaměstnance Poskytovatele v případě akutního infekčního onemocnění (Poskytovatel je povinen přijmout konkrétní opatření pro poskytování péče u Klienta v rozsahu, aby nedošlo k přenosu infekčního onemocnění na další osoby),
- vi. dodržování ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně těchto Pravidel.

7. Práva a povinnosti zaměstnanců Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi

- i. neposkytovat Klientovi základní ani fakultativní činnosti, které si zvládne zajistit sám a nenahrazovat pečovatelskou službou jiné veřejně dostupné služby (například úklidové firmy, které zajišťují mytí oken, čištění koberce),
- ii. dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli při výkonu své práce, resp. při poskytování pečovatelské služby,
- iii. oznámit či zabránit přípravě, páchání či spáchání trestného činu v návaznosti na platná ustanovení Trestního zákoníku (týká se Klienta, jeho osoby blízké nebo jiné osoby). V tomto případě se nebere ohled na mlčenlivost, kterou je zaměstnanec Poskytovatele vázán,
- iv. jednat s Klientem partnersky a citlivě s ohledem na jeho důstojnost (nezasahovat do jeho práv, zejména práva na soukromí),

- v. vyžadovat od Klienta plnění povinností plynoucí ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a z těchto Pravidel,
- vi. dodržovat povinnosti plynoucí ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Pravidel.
- vii. ukončit poskytování pečovatelské služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

8. Podněty a stížnosti

Podnětem se rozumí nové návrhy, nápady na zlepšení, zkvalitnění, nebo způsob poskytování sociální služby.

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s kvalitou práce, nebo jednáním zaměstnanců organizace, které se bezprostředně týká pouze zájmu Klienta.

Podněty a stížnosti – obecné informace

- i. každý Klient služby může podávat náměty na zlepšení služby nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob jejího poskytování,
- ii. stížnost mohou podat také rodinní příslušníci Klientů, případně další osoby,
- iii. za podání stížnosti není ten, kdo stížnost podával, jakýmkoliv způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- iv. každý Klient má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- v. řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytované sociální služby a jejího provozu.

Způsob podání stížnosti

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

Řešení stížnosti

Pracovník, který je pověřen řešením stížnosti, je povinen písemně informovat osobu, která stížnost podala 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 osoba, která stížnost podala, písemně seznámena s předpokládanou dobou vyřízení stížnosti.

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

Telefonické a emailové spojení:

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

Možnost odvolání:

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

Jihoměstská sociální a.s.

Ing. Jan Schneider – ředitel společnosti
Šalounova 2025/7
149 00 Praha 4
tel: 267 990 151, 724 603 302
e-mail: info@jmsoc.cz

Městská část Praha 11

Ing. Petr Jirava – radní pro sociální věci, zdravotnictví a bezpečnost
Ocelíkova 672/1
149 41 Praha 4
tel: 267 902 207
e-mail: jiravap@praha11.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

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

9. Nouzové a havarijní situace

Pokud Klient při sjednané návštěvě neotevírá, informuje Pečovatel koordinátorku PS, která se

pokusí spojit s kontaktními osobami Klienta. Pokud není prokázáno, že byl Klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, jsou Pečovatelé oprávněni zavolat zdravotní záchranou službu (155). Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchraných 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 Klienta. Pečovatel/ka 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

Pro účely poskytování pečovatelské služby jsou shromažďovány pouze nezbytné údaje. Klient se může rozhodnout, zda poskytne další údaje, které s poskytováním sociální služby souvisí, ale nejsou nezbytné (například pokud má zaměstnanec Poskytovatele záměr zveřejnit fotografie Klienta na sociální síti, je povinen Klientovi záměr sdělit a nechat mu možnost, aby vyjádřil souhlas nebo nesouhlas se zveřejněním konkrétní fotografie – vždy je proveden písemný záznam o této skutečnosti). Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Klientů a o 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

Klient 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 Klienta



.....
Ing. Jan Schneider
ředitel společnosti
Jihoměstská sociální a.s.