

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Platná od 1.7.2024

Obsah

Preambule	3
Doba poskytování pečovatelské služby	3
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 ze strany Klienta.....	4
4. Popis rozsahu základních a fakultativních činností	4
Základní činnosti.....	5
a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.....	5
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	5
c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajišťování stravy	5
d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	6
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	7
Základní sociální poradenství	7
Fakultativní činnosti	8
5. Práva a povinnosti Klienta	8
6. Práva a povinnosti Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi.....	9
7. Podněty a stížnosti	10
Řešení stížnosti	10
8. Nouzové a havarijní situace.....	11
Závěrečná ustanovení	11

ZÁKLADNÍ KONTAKTY

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

Telefonní číslo pro první kontakt: 724 603 303

	Pracovní pozice	Mobil
Ředitelství – Šalounova 2025/7, Praha 4 - Chodov	Vedoucí přímé péče	724 603 301
Sociální poradenství – Šalounova 2025/7, Praha 4 - Chodov	Sociální pracovnice	724 603 303
DPS Šalounova – Šalounova 2025/7, Praha 4 - Chodov	Sociální pracovnice	724 603 303
DPS Blatenská – Blatenská 2146/4, Praha 4 - Chodov	Sociální pracovnice	724 603 303
DBB Petýrkova – Petýrkova 1952/22, Praha 4 - Chodov	Sociální pracovnice	724 603 303
Pečovatelská služba terén – Šalounova 2025/7, Praha 4 - Chodov	Sociální pracovnice	724 603 303
Evidence obědů – pouze odhlašování a přihlašování obědů	Administrativní pracovnice	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 Sociální pracovnice. 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. Získané informace ze sociálního šetření slouží jako podklad pro dojednání konkrétních úkonů, rozsahu a časového harmonogramu péče. V průběhu poskytování sociální služby kontaktuje 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 změnami 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, pracovník v sociálních službách (dále jen „Pečovatel/ka“) atd.

V případě, že státní svátek připadá na všední den, je Pečovatelská služba poskytována ve víkendovém režimu.

2. Stravování

Strava je určena k okamžité konzumaci. V nabídce je výběr ze tří druhů jídel – racionální, diabetická a šetřící dieta. Nabídka jídel je zveřejňována předem formou jídelního lístku sestaveného nutriční terapeutkou.

Odhlášení a přihlašování

Odhlášení a přihlašování obědů je nutno provést dva dny předem, a to pouze ve všední dny do 15.00 h telefonicky na čísle 724 603 309 nebo 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.

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 použití, umyje znečištěný jídlonosič Pečovatel/ka. Umytí jídlonosiče Pečovatelem/kou bude účtováno v rámci úkonu **Příprava a podání jídla a pití** (v rozsahu maximálně 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 Sociální pracovníci.

3. Objednání a odhlášení základních a fakultativních činností mimo stravování ze strany Klienta

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

V případě dočasného přerušení poskytování služby ze strany Klienta, například z důvodů hospitalizace, přechodu do Odlehčovacího centra aj., se Klient zavazuje informovat Poskytovatele ještě před touto změnou (pokud je to Klientovi známo předem), ale i po ukončení dočasného přerušení, před návratem Klienta. V případě včasného neohlášení návratu z hospitalizace nemusí být služba z kapacitních důvodů okamžitě poskytnuta.

Nasmlouvané činnosti (mimo stravování) může Klient (případně jím pověřená osoba) odhlásit jeden den předem, a to pouze ve všední dny do 15.00 h. Odhlášení může Klient učinit osobně nebo telefonicky Pečovatel/ce, Sociální pracovníci nebo Vedoucí přímé péče.

Pokud Klient neodhlásí nasmlouvané činnosti (mimo oběda) podle ustanovení v předešlém odstavci, tato činnost je Klientovi zaúčtována ve výši úhrady, která by odpovídala provedení dané činnosti u Klienta. Jestliže při první návštěvě u Klienta nebude umožněno provést nasmlouvané činnosti, je Klientovi naúčtován předpokládaný čas podle plánované návštěvy. Výjimkou jsou situace, kdy Klient nemohl nasmlouvané 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 (dále jen "Smlouvy") a v souladu s aktuálně platnými Nasmlouvanými úkony Klienta (příloha č. 3 Smlouvy). Pečovatel/ka zajišťuje nasmlouvané činnosti v předem domluveném časovém rozmezí, frekvenci a rozsahu, s ohledem na aktuální kapacitu Pečovatelské služby. Způsob poskytování nasmlouvaných činností je popsán v Individuálním plánu.

Délku provedených činností u Klienta zaznamenává Pečovatel/ka do počítačového systému Pečovatelské služby. Záznamy slouží jako podklad pro pravidelné měsíční vyúčtování činností.

Pro zajištění bezpečného a plynulého poskytování Pečovatelské služby, může Klient svěřit do úschovy klíče (čip) od domu a/nebo bytu. S Klientem je uzavřena Dohoda o uložení a užití klíčů. U Klienta, který využívá službu vícekrát za den, je z provozních důvodů nutné zapůjčit více sad klíčů (čipů).

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, předání jídla z jídlonosiče na talíř, nalití nápoje a dohled nad dodržováním pitného režimu. Zahrnuje též umytí nádobí použitého při podání stravy a úklid stolu.

Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje pomoc při nachystání či úklidu oblečení, pomoc s oblékáním a svlékáním, včetně zapnutí knoflíků a zipů. Pomoc při obouvání a zouvání obuvi. Pomoc s nasazováním a sundáváním speciálních pomůcek.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje pomoc a podporu při nejisté chůzi nebo při chůzi s kompenzačními pomůckami (např. s chodítkem), při pohybu na invalidním vozíku. Pomoc při přesunu z místnosti do místnosti.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – zahrnuje pomoc při přesunu z lůžka do křesla, na invalidní vozík apod. Přesuny mohou být zajišťovány v podmínkách, které garantují ochranu zdraví a bezpečnost jak Klienta, tak i Pečovatele/ky (vhodné kompenzační pomůcky, např. mobilní nebo stropní zvedák).

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

Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje pomoc a podporu při celkovém mytí či koupeli v domácnosti (sprchový kout, koupelna s vanou, hygiena na lůžku), výměnu inkontinenčních pomůcek, včetně promazání pokožky. Pomoc s čištěním zubů či zubní protézou. Při osobní hygieně se používají hygienické a kosmetické přípravky Klienta.

Pro poskytnutí osobní hygieny musí být zajištěny vhodné podmínky dle aktuálního zdravotního stavu (např. elektrická polohovací postel s přístupem ze tří stran, sprchovací stolička, madla, protiskluzová podložka).

Pomoc při osobní hygieně může probíhat při nevhodných podmínkách v domácnosti ve Středisku osobní hygieny (dále jen "SOH"), které se nachází v Domě s pečovatelskou službou Šalounova 2025/7. Vstup do SOH, včetně přistavení vozu a přepravy, je účtován v rámci Fakultativních úkonů.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – zahrnuje umytí, vysušení, učešání vlasů, základní úpravu nehtů (stříhání, pilování). Tyto úkony se provádějí výhradně s vlastním vybavením Klienta, v případě, že nehrozí žádné riziko. Na přání Klienta může Sociální pracovnice nebo Pečovatel/ka zprostředkovat externí služby.

Pomoc při použití WC – zahrnuje pomoc při chůzi na WC, podporu 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.

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.

Příprava a podání jídla a pití – zahrnuje 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, obědu a večeře. Jedná se také o ohřátí či uvaření jednoduchých a časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování Pečovatelské služby. S úkonem souvisí i umytí a úklid nádobí. V případě potřeby Klienta zahrnuje tento úkon mytí jídlonosičů v prostorách Poskytovatele.

Dovoz nebo donáška oběda – zahrnuje dovoz nebo donášku obědu Klientovi do jeho domácnosti. Rozsah a četnost dovozu nebo donášky obědů sjednává s Klientem Sociální pracovnice.

Obědy se rozvázejí obvykle Klientovi od 8.30 do 12.30 h. Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště Klienta. Při vzniku mimořádných situací může dojít k časové prodlevě dovozu oběda.

Dovoz oběda je prováděn v pronajatém jídlonosiči (termoobal + 3 nerezové misky s víčkem). Každý Klient má zapůjčeny za poplatek dvě sady jídlonosičů (Fakultativní činnost - pronájem jídlonosičů). Oběd nelze dovážet ve vlastních jídlonosičích. Oběd předává Pečovatel/ka Klientovi osobně, pokud není dojednáno v Individuálním plánu jinak. Pečovatel/ka předá Klientovi jídlonosič s obědem a současně od Klienta převezme čistý jídlonosič z předchozího dne.

Za případnou ztrátu či poškození jídlonosiče zodpovídá Klient a hradí vzniklou škodu, a to dle následující specifikace: v případě ztráty či úplného poškození celé sady jídlonosičů hradí Klient 100 % pořizovací ceny jídlonosiče. V případě ztráty či poškození částí jídlonosičů, uhradí Klient celou vyšší pořizovací cenu částí jídlonosičů.

Manželské dvojici nebo jiným rodinným příslušníkům je v rámci společné domácnosti účtován jeden úkon.

Podání oběda v jídelně JMS a.s. – zahrnuje stravování v jídelně na adrese Křejského 1502/8 pouze v pracovní dny od 11.00 do 12.15 h.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti – zahrnuje utření prachu na volně přístupných místech, vyluxování a vytření podlah, mytí sociálního zařízení (umyvadlo, vana, sprchový kout, toaleta), otření kuchyňské desky, vynesení odpadků, výměna ložního prádla, manipulace s prádlem v domácnosti Klienta (vlození prádla do pračky, vyprání, usušení, vyžehlení, uložení do skříně). Běžný úklid probíhá pouze v přítomnosti Klienta a v prostorách bytu, které užívá.

Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy (např. sezónní úklid, mytí oken, věšení záclon, čištění pohovky a koberců). Při úklidu Pečovatel/ka používá výhradně čisticí prostředky Klienta. Ten zodpovídá za bezpečnost a funkčnost úklidových prostředků, v opačném případě nebude úkon zajištěn.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – zahrnuje zprostředkování kontaktů na úklidové firmy.

Donáška vody – zahrnuje donášku z nejbližšího zdroje pitné vody max. 1 x denně při havárii dodávky vody. Klient poskytne vlastní nádoby na vodu.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topného zařízení – zahrnuje přípravu topiva nebo pomoc při jeho zajištění (objednání u firmy – např. topivové dřevo) a vynesení popela.

Běžné nákupy a pochůzky – zahrnuje nákup potravin, drobného spotřebního zboží a domácích potřeb do 5 kg váhy v nejbližším obchodě. Klient si sám nebo s pomocí Pečovatele/ky sepíše seznam věcí, které chce nakoupit a předá finanční hotovost. Po provedení nákupu Pečovatel/ka předá Klientovi doklad o zaplacení a zbylou finanční hotovost. Dále úkon zahrnuje úklid nákupu v domácnosti Klienta. Běžný nákup lze také zajistit prostřednictvím internetu (dovážkové služby).

Velký nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti – zahrnuje nákup zboží nad 5 kg, ve výjimečných případech maximálně do hmotnosti 15 kg.

Praní a žehlení ložního prádla, či osobního prádla a jeho drobné opravy – zahrnuje svoz prádla do provozních prostor Poskytovatele. Prádlo určené k vyprání musí být vloženo do uzavíratelného obalu a označeno k odvozu soupisem předávaného prádla. Vyprané a vyžehlené prádlo je předáno zpět Klientovi. Klient si prádlo zkontroluje a podpisem stvrdí, že bylo v pořádku předáno, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Součástí úkonu jsou drobné opravy prádla, jako např. přišítky knoflíků, ramínka a poutka.

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, zdravotním transportem či služebním vozem Poskytovatele. V případě placené přepravy hradí celou částku Klient. Termín doprovodu si sjednává se Sociální pracovníci vždy s časovým předstihem. Doprovod může být zajištěn pouze za provozních možností Poskytovatele. Doba doprovodu je počítána od okamžiku setkání do dohodnutého ukončení (návratu do domácnosti).

f) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci zahrnuje činnosti, které Klientovi pomáhají setrvat v jeho přirozeném prostředí a pomáhají mu při orientaci ve struktuře denních činností.

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – zahrnuje pomoc Klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Jedná se o individuální pomoc při zajišťování informovanosti Klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – zahrnuje pomoc Klientům při vyřizování běžných záležitostí osobního, domácího a administrativního charakteru s cílem udržet jejich soběstačnost a kvalitu života. Zahrnuje např. poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podporu při orientaci ve veřejné dopravě, pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistenci při objednávání služeb, léků a zdravotnických potřeb formou telefonické nebo elektronické komunikace s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno zejména dospělým osobám v nepříznivé sociální

situaci a jejich pečujícím osobám. Poradenství zajišťují Sociální pracovníce v přirozeném prostředí, v prostorách Poskytovatele a v poradenském centru. Poradenství se provádí formou osobní, telefonické nebo emailové komunikace.

Fakultativní činnosti

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

Čekání řidiče na Klienta, který využívá přepravu služebním autem Poskytovatele – v případě, že má Klient předem sjednán odvoz služebním autem Poskytovatele, je mu účtována také doba, kterou řidič stráví čekáním na Klienta.

Fotokopie jídelního lístku – jídelní lístek dostává Klient vždy v pravidelných intervalech v papírové podobě.

Pronájem jídelnosiče – týká se pouze Klientů, kteří mají sjednán dovoz nebo donášku obědů do své domácnosti.

Využití Střediska osobní hygieny (náklady na provoz) – zahrnuje vstup a využití Střediska osobní hygieny.

Přistavení vozu pro přepravu – zahrnuje přistavení služebního auta Poskytovatele k vyzvednutí Klienta.

Přeprava Klienta – zahrnuje přepravu Klienta služebním autem Poskytovatele a navazuje na Základní činnosti Pečovatelské služby. Přeprava je účtována podle skutečně ujetých kilometrů.

Přeprava nezahrnuje náklady spojené s **parkováním** na placených místech, náklady hradí klient.

Péče o domácí mazlíčky – zahrnuje pomoc Klientům s péčí o domácí mazlíčky. Tento úkon se poskytuje pouze u zvířat, která nemohou ohrozit zdraví Pečovatele/ky. Jedná se zejména o:

- **Venčení psů** – za podmínky, že není pes agresivní, zvládá základní povely, má splněno povinné základní očkování. Klient je povinen psa vybavit vodítkem, náhubkem a sáčkem na případné exkrementy.

- **Krmení domácích mazlíčků** – je prováděno podle pokynů Klienta (např. množství, frekvence).

- **Údržba zvířecího WC** – jedná se pouze o základní údržbu (např. odstranění exkrementů, výměna podestýlky).

5. 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 po domluvě se Sociální pracovnící. Na vyžádání mu bude Sociální pracovnící dokumentace předána v elektronické nebo papírové podobě (kopie). 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 etických pravidel vůči zaměstnancům Poskytovatele i ostatním Klientům Pečovatelské služby. Klient 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 služeb) 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, úklid prostorů, které Klient nevyužívá),
- iv. zabezpečení vhodných a bezpečných podmínek v domácnosti Klienta pro poskytování základních a fakultativních činností Pečovatelské služby,
- 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,
- vii. včasné informování Poskytovatele (pokud je to Klientovi známo předem) o dočasném přerušení poskytování služby, například z důvodů hospitalizace, přechodu do Odlehčovacího centra aj.
- viii. včasné informování Poskytovatele o návratu z hospitalizace, z Odlehčovacího centra, aj..

6. Práva a povinnosti Poskytovatele ve vztahu ke Klientovi

- i. právo neposkytovat Klientovi základní ani fakultativní činnosti, které si zvládne zajistit sám a nenahrazovat Pečovatelskou službou jiné veřejně dostupné služby,
- ii. povinnost dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli při výkonu své práce, resp. při poskytování Pečovatelské služby,
- iii. povinnost oznámit či zabránit přípravě, páchaní 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. povinnost jednat s Klientem partnersky a citlivě s ohledem na jeho důstojnost (nezasahovat do jeho práv, zejména práva na soukromí),

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

7. 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 Poskytovatele, 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 – viz Základní kontakty,
- iii. písemně – stížnost je možné vložit do schránek umístěných v prostorách Poskytovatele, zaslat na adresu sídla organizace, zaslat emailem nebo podat elektronicky přes webové stránky Poskytovatele. U písemných stížností uveďte datum podání a ke kterému datu se stížnost váže,
- iv. stížnost je možné podat i anonymně.

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. S anonymní stížností bude nakládáno stejným způsobem, ale řešení nebude zveřejněno.

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

Telefonické a emailové spojení:

- i. DPS Šalounova, DPS Blatenská, DBB Petýrkova, terénní pečovatelská služba: 724 603 303, e-mail: teren@jmsoc.cz
- ii. Stravovací centrum: 724 603 309, 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.

ředitel společnosti

Šalounova 2025/7

149 00 Praha 4

e-mail: reditel@jmsoc.cz

Městská část Praha 11

radní pro sociální věci, zdravotnictví a bezpečnost

Ocelíkova 672/1

149 41 Praha 4

tel: 267 902 201

e-mail: podatelna@praha11.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

8. Nouzové a havarijní situace

Pokud Klient při sjednané návštěvě neotevívá, informuje Pečovatel/ka Sociální pracovníci, která se pokusí spojit s kontaktními osobami Klienta. Pokud není prokázáno, že byl Klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, jsou zaměstnanci Poskytovatele oprávněni zavolat Integrovaný záchranný systém. Klient 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 Poskytovateli. Další podobnou situací je náhlé zhoršení zdravotního stavu Klienta. Zaměstnanec Poskytovatele zajistí rychlou záchrannou službu a následně informuje kontaktní osobu a Sociální pracovníci.

Závěrečná ustanovení

Klient je s těmito Pravidly seznámen před podpisem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, která jsou její nedílnou součástí a zavazuje se je dodržovat.

V Praze dne:

.....
Klient

.....
Petr Seidl, ředitel
Jihoměstská sociální a.s.