

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### Článek č. 1

#### Definice pečovatelské služby

1.1. Pečovatelská služba města Černošice (dále jen „**pečovatelská služba**“) je zařazena do organizační struktury Městského úřadu Černošice, se sídlem Riegrova 1209, 252 28 Černošice. Pracovníci pečovatelské služby, provádějící přímo výkon služeb, sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v ul. Vrážská 1805, Černošice 252 28 (dále též jako „**DPS**“).

1.2. Pečovatelská služba zajišťuje praktickou pomoc umožňující klientům za důstojných podmínek co nejdéle důstojně setrvat v domácím prostředí a zachovat vazby na okolí, rodinu a přátele. Cílem je poskytovat kvalitní, cenově dostupnou sociální službu, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého klienta. Služby se poskytují na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi občanem požadujícím pomoc a Městem Černošice jako poskytovatelem. Pečovatelská služba zajišťuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

1.3. Pečovatelská služba je poskytována za úplatu sjednanou ve Smlouvě. Bezplatně se poskytuje pouze osobám, které jsou uvedeny v § 75 zákona č. 108/2006 Sb. Úhrada za jednotlivé úkony je stanovena v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb.

1.4. Pečovatelská služba je poskytována klientům, kteří mají sníženou soběstačnost či mobilitu z důvodu věku, onemocnění, zdravotního postižení apod., kdy tento stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a žijí trvale nebo dlouhodobě na území města Černošice.

1.5. Pravomoci a povinnosti pečovatelské služby jsou vymezeny registrací (č. Registrace 500 56 80) a platnou legislativou. Rozsah úkonů se řídí vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb.

1.6. Smlouvu lze vypovědět ze strany poskytovatele na základě výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě. Uživatel může vypovědět Smlouvu kdykoliv i bez uvedení důvodu v písemné formě.

## Článek č. 2

### Popis struktury pečovatelské služby

2.1. Struktura pečovatelské služby města Černošice je následující:

- vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou řídí a kontroluje pracovníky provozu pečovatelské služby.
- sociální pracovnice vyřizuje administrativní záležitosti spojené s místním šetřením před uzavřením Smlouvy se zájemcem, zpracovává individuální plány péče (dále též jako „IPP“), připravuje Smlouvu, vede spisovou dokumentaci jednotlivých klientů pečovatelské služby, společně s klienty plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta a společně s klientem průběžně, nejméně však jednou za 12 měsíců, hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány.
- pečovatelka zajišťuje provádění úkonů v bytech klientů dohodnutých ve Smlouvě a v individuálním plánu péče, vede měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby a vybírá od klientů příslušnou hotovost za poskytnuté služby.

## Článek č. 3

### Provozní pravidla

3.1. Pečovatelská služba se poskytuje od pondělí do pátku v rozmezí od 6:30 do 16:00 hod. V sobotu, neděli a státem uznaných svátcích se poskytuje jen výjimečně dle individuální dohody. Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si klient, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy, ústně dohodne s pečovatelkou individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném ve Smlouvě a IPP.

3.2. Poskytování pečovatelské služby bude zahájeno dnem sjednaným ve Smlouvě. Ukončení poskytování pečovatelské služby je rovněž řešeno Smlouvou.

3.3. Smlouva je uzavírána mezi Městem Černošice a zájemcem o úkony pečovatelské služby. Podkladem pro uzavření Smlouvy je tiskopis označený jako „Žádost o zavedení terénní pečovatelské služby – TPS“, který zájemce vyplní sám nebo za pomoci sociální pracovnice. Formulář je k dispozici v Domě s pečovatelskou službou, ul. Vrážská 1805, případně na [www.dpscernosice.cz](http://www.dpscernosice.cz).

3.4. Úkony dohodnuté ve Smlouvě lze ze strany klienta požadovat v rámci pravidel kdykoliv, dle aktuální potřeby. Každý měsíc budou vyúčtované pouze ty úkony, které budou skutečně vykonány.

3.5. V den zahájení pečovatelské služby se zpravidla ke klientovi dostaví pečovatelka a dojedná s klientem konkrétní požadavky na nejbližší období.

## Článek č. 4

### Popis základních úkonů

#### 1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

##### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík.

U plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

##### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů.

Asistence při bandážování dolních končetin. Nohy musí být zdravé s neporušenou kůží. Obvazový materiál dodává klient.

##### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Úkon vykonávaný v rámci dovozu oběda – otevření jídlonosiče, případně přendání stravy na talíře. Úkon zahrnuje i případné krmení klienta. Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které připravuje výhradně zdravotní sestra z domácí péče.

##### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Doprovod klienta po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře)

#### 2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

##### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Úkon zahrnuje napuštění vany, příprava prostředí pro úkon, podpora klientovi při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, vypuštění vany. Pomoc při úkonech osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám.

### **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Základní péče o vlasy - umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Kadeřnické služby nejsou poskytovány. Mytí je prováděno v ochranných rukavicích. Pracovnice pečovatelské služby doporučí klientovi externí osobu, která pravidelně dochází do DPS poskytovat kadeřnické služby.

Základní péče o nehty je pouze zapilování nehtů nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékařské ošetření). Pracovnice pečovatelské služby doporučí klientovi externí osobu, která pravidelně dochází do DPS poskytovat pedikérské služby.

### **Pomoc při použití WC**

Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nebo nasazení plenkových kalhot, obléčení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby (je účtováno zvlášť). Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.

## **3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

### **Dovoz nebo donáška oběda**

Dovoz obědů zajišťují pracovníci pečovatelské služby osobními automobily, které jsou určeny pro rozvoz obědů. Obědy se rozvázejí v termonádobách (jídlonosičích) klientů ze školní jídelny, případně po dobu prázdnin z restaurací, cena oběda je stanovena zřizovatelem jídelny - restaurace. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. V případě stížnosti na kvalitu či množství, předá pracovník pečovatelské služby kontakt na vedení stravovacího zařízení.

Příprava řádně označených jídlonosičů probíhá od 9.30 hod. do 10.00 hod., kdy pracovník pečovatelské služby dle objednávek připraví jídlonosiče do přepravních košů a následně do vozidla pečovatelské služby. (Jídlonosiče jsou barevně odlišeny pro klienty DPS a TPS a jsou označeny příjmením klienta).

Samotné nandávání porcí ve stravovacím zařízení se řídí pravidly konkrétního poskytovatele stravy a pracovníci jsou seznámeni s provozem stravovacího zařízení. Dovoz obědů probíhá v době od 11.00 hod. do 13:00 hod.

Oběd musí být v termo nádobě předán pečovatelkou přímo klientovi, případně jím určené osobě, od kterého si pečovatelka zároveň převezme prázdný jídlonosič. V DPS si mají možnost klienti vyzvednout jídlonosič ve výdejně obědů v přízemí budovy. Přendání jídla na talíř, případně ohřev, likvidaci zbytků jídla a mytí nádobí si klient zajišťuje sám. (Klient vyžadující tyto služby musí mít zajištěn úkon pomoc při podávání jídla a pití).

Obědy hradí klient prostřednictvím řádného vyúčtování sociálních služeb přímo pečovatelce za skutečně odebrané obědy.

Klienti si objednávají obědy na týden dopředu pomocí jídelního lístku, který obdrží každý klient společně s jídlonosičem. V DPS jsou jídelní lístky předávány přímo do poštovních schránek klientů. Po vyplnění jídelního lístku, předá klient objednávku přímo pečovatelce, případně do poštovní schránky „Pečovatelky“. Po objednání stravy je jídelní lístek navrácen klientovi. Součástí každého jídelního lístku jsou i kontakty na všechny pracovníky pečovatelské služby, včetně informace o době trvanlivosti stravy.

Odhlášení oběda je povinen klient nahlásit pečovatelkám nejpozději do 8.00 hod. dne, na který chce oběd odhlásit. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd. V případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato uživatelem hrazena.

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, z vlastních surovin, pracovnice asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

### **Příprava a podání jídla a pití**

Pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně jej krmí.

## **4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI**

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné

neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta na stav věci proveden zápis do programu Pečovatelka - záložka „Události“. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích.

### **Velký úklid – mytí oken**

Klient si zajistí na vlastní náklady (možno i prostřednictvím pečovatelky po předchozí domluvě) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonů třeba. V odůvodněných případech zajistí mytí oken 2 pečovatelky (doba trvání úkonu je v tom případě násobená dvěma).

Při mytí oken ve výškách jsou pečovatelky povinny postupovat následujícím postupem : Okno umyje z vnitřní strany vodou se saponátem, potom sklo navlhčí přípravkem na mytí oken dodaným klientem a čistým hadrem vyleští. Je možné použít též stěrku na okna. Potom okno otočí rubem do místnosti a postupuje stejným způsobem. V případě, že na okno nedosáhne, ke zvýšení místa práce používá pouze stabilních prostředků, jako jsou přenosné schody. Při mytí vnějších rámu oken nebo oken, které nelze otočit do místnosti, nesmí úkon mytí okna pečovatelka provést, tento předpis neplatí pro byty v DPS, kde je před oknem zábradlí.

V případě, že pracovník pečovatelské služby vyhodnotí práci jako rizikovou, nabídne klientovi kontakt na odbornou firmu, která mytí oken zajistí.

### **Nákupy**

Jedná se o běžný nákup potravin v jednom obchodě. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržných finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi.

### **Pochůzky**

Služba obsahuje vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí na úřadech. Jako pochůzka je účtována i cesta do obchodu jiného, než nejbližšího klientovu bydlišti, na jeho přání, a také návštěva klienta za účelem sepsání nákupu. Do doby provedení úkonu je

započítána cesta na místo určení, doba jednání, nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jakoby byl prováděn jednotlivě poměrnou částkou.

### **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšlena základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“

### **Donáška vody**

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody nebo u klientů, kteří nemají do objektu zaveden vodovod. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

### **Velký nákup**

Nákup nad rozsah běžného nákupu, jedná se nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Případně se jedná o nákup potravin ve více obchodech na přání klienta. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržných finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi. Nakupováno je pouze ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru, které pracovnice bez problémů unese.

### **Praní a žehlení prádla (ložního a osobního), popřípadě jeho drobné opravy**

Služba se poskytuje v prádelně pečovateľské služby na adrese Vrážská 1805, Černošice. Výše úhrady stanovená za praní prádla zahrnuje práci prostředek, cenu za vodné a stočné a elektrickou energii. Prádlo se sváží od klientů v koši určeném na špinavé prádlo. Váha prádla, počet kusů prádla, datum převzetí a další požadavky na vyprání (například přidání aviváže) se zapisují do diáře určeného pro záznam praní prádla a dále na lísteček „Pradlenka“. V prádelně jsou vyhrazeny prostory pro čisté, špinavé prádlo a prádlo

určené k žehlení. Prádlo se pere každému klientovi zvlášť a pracovník dodržíje postup při praní, který je uveden na oděvu. Dávkování pracích prostředků je dle etikety na obalu výrobku. Po vyprání je prádlo přendáno na sušáky, které jsou umístěné v prádelně pečovatelské služby, případně je možné využít sušičku prádla. Po usušení prádla, je prádlo rozděleno na prádlo určené k žehlení a k nežehlení. Po vyžehlení je prádlo předáno do koše, který je určen výhradně pro čisté prádlo a s lístečkem „Pradlenka“ a je předáno přímo klientovi.

## 5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

### Doprovod k lékaři – na instituce a úřady

Služba zahrnuje doprovázení klientů k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, doprovod při krátkodobém pobytu mimo domov, pomoc při denních kulturních, zájmových, vzdělávacích nebo jiných aktivitách. Dle potřeby jsou klienti dopravováni vozidly pečovatelské služby. Pečovatelky jsou povinny dbát na to, aby bylo s klienty zacházeno důstojně, pečovatelky jsou dále povinny hájit zájmy klienta. Po dobu jízdy služebním vozidlem pečovatelské služby jsou pouze započítávány kilometry bez času pečovatelky. Po zastavení vozidla (nástup – výstup z vozidla, čekání) je započítáván skutečný čas pečovatelky, dle platného ceníku služeb.

### Článek č. 5

#### Povinnosti poskytovatele a klienta

5.1. V případě provádění úkonů souvisejících s nákupem či jiným placením v hotovosti je klient povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pracovníci pečovatelské služby předem, před započítáním úkonu. Pracovník pečovatelské služby finanční transakci úkonu klientovi řádně a včas vyúčtuje s tím, že bude přeplatek vrácen klientovi neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou. Případný doplatek je klient povinen neprodleně uhradit hotově pracovníkovi pečovatelské služby při dokončení úkonu.

5.2. Poskytovatel je povinen předložit zájemci o pečovatelskou službu písemně zpracovaný seznam úkonů a jejich úhrad, ze kterých si zájemce může vybrat dle svých požadavků, a to nejpozději při sjednávání Smlouvy v době šetření za účelem uzavření Smlouvy.

5.3. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem o poskytování pečovatelské služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a to formou pro zájemce srozumitelnou.

5.4. Tyto požadavky, očekávání a osobní cíle bude pracovník pečovatelské služby s klientem průběžně opakovaně projednávat a hodnotit (viz Individuální plán péče). K tomuto projednávání a hodnocení může dojít kdykoliv, dle přání klienta, nejméně však jednou za 12 měsíců.

5.5. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy



za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v programu „Pečovateľka“, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka pečovatelské služby a podpis pracovníka pečovatelské služby, který úkon zapsal do programu Pečovateľka. Praní a žehlení prádla je evidováno v samostatném sešitě, objednávka obědů je evidována pomocí programu Pečovateľka.

## **Článek č. 6**

### **Způsob úhrady za službu**

6.1. Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování za skutečně odebrané úkony v rámci poskytování pečovatelské služby v příslušném kalendářním měsíci, a to nejpozději do 8. kalendářního dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel klientovi vyúčtování předkládá.

6.2. Úhradu za poskytnuté úkony hradí klient nebo jím zvolený zástupce (zmocněnec) zpětně dle měsíčního vyúčtování.

6.3. Klient je povinen poskytovateli zaplatit úhradu na základě předloženého vyúčtování za poskytnuté služby do 15. kalendářního dne v měsíci, ve kterém mu bylo vyúčtování předloženo. Poskytovatel po kompletní úhradě klientovi vystaví a předá doklad o úhradě.

6.4. Úhrada je vybírána hotově pověřeným zaměstnancem (nejčastěji pečovatelkou), který předá příjemci stvrzenku o zaplacení, nebo je hrazena v kanceláři DPS.

6.5. V případě, že klient poskytnutí služby ve stanoveném dni a čase nepožaduje, je povinen toto oznámit poskytovateli nejpozději den před poskytnutím služby, a to nejpozději do 14 hod., s výjimkou nenadálých zdravotních problémů (hospitalizace apod.).

## **Článek č. 7**

### **Podmínky ukončení poskytování pečovatelské služby**

7.1. Poskytování pečovatelské služby bude ukončeno z následujících důvodů:

1. na základě vypovězení Smlouvy ze strany klienta,
2. na základě vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele,
3. úmrtím klienta.

7.2. Klient může vypovědět Smlouvu bez udání důvodu a to písemně – vlastnoručně podepsaná klientem, zákonným zástupcem nebo opatrovníkem. Výpověď musí být doručena poskytovateli. Klient je povinen vyrovnat závazky vůči poskytovateli nejdéle do konce následujícího měsíce ode dne ukončení Smlouvy.

### 7.3. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu:

1. Přestěhoval-li se klient natrvalo do nového bydliště, které je mimo dosah působnosti poskytovatele, a provozní a organizační důvody nedovolují tuto službu ze strany poskytovatele klientovi zajistit.
2. Odešel-li klient do zařízení sociálních služeb pobytového typu.
3. V případě, že klient nevyužil úkony pečovatelské služby dle Smlouvy a IPP déle než 6 měsíců, a to od posledního poskytnutého úkonu pečovatelské služby.
4. Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení poskytnuté služby ani po uplynutí 15 dnů od data splatnosti.
5. Klient se chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení osobní důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (chování, které je v rozporu s dobrými mravy, slovní či fyzické obtěžování, nezabezpečení domácích zvířat apod.) Ukončení Smlouvy v těchto případech musí předcházet nejméně 3 opakovaná jednání zaznamenaná v individuální dokumentaci klienta. Při druhém z těchto jednání bude klient písemně upozorněn na možnost výpovědi Smlouvy a budou mu nabídnuty adresy jiných poskytovatelů služeb.
6. V případě zrušení terénní pečovatelské služby města Černošice.
7. Nedodržuje-li klient tato vnitřní pravidla pro poskytování terénní pečovatelské služby, nebo porušuje-li jiné Smlouvou stanovené povinnosti, a to i přes písemné upozornění poskytovatele na nedodržování těchto vnitřních pravidel a/nebo povinností. Ukončení Smlouvy v těchto případech musí předcházet nejméně 2 písemná upozornění, kdy mezi jednotlivými upozorněními musí uplynout minimálně 14 dní. Při prvním z těchto písemných upozornění bude klient upozorněn na možnost výpovědi Smlouvy a budou mu nabídnuty adresy jiných poskytovatelů služeb.

7.4. Výpověď Smlouvy doručí poskytovatel prokazatelně nejlépe do vlastních rukou klienta.

7.5. V případě podání výpovědi kteroukoliv smluvní stranou, sjednává se 7 denní výpovědní lhůta, která začne plynout dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

## Článek č. 8

### **Podmínky pro odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany poskytovatele**

8.1. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu v případech stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., v ust. § 91 odst. 3, kterými jsou:

1. poskytovatel neposkytuje službu, o kterou osoba žádá,

2. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

8.2. Jestliže poskytovatel odmítne z důvodů uvedených v odstavci 8. 1. uzavřít se zájemcem o pečovatelskou službu Smlouvu, sepíše o této skutečnosti se zájemcem o službu protokol o ústním jednání. Pokud o to zájemce požádá, vydá o tom písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření Smlouvy a toto oznámení předá zájemci.

8.3. Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů, se kterými nemohla být uzavřena Smlouva z důvodů, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby.

## Článek č. 9

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování**

9.1. Právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby je oprávněn klient, klient prostřednictvím jiné osoby (návštěvy), zákonný zástupce klienta (opatrovník) nebo příbuzní klienta. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného stěžovatele.

9.2. Stížnost se podává nejčastěji písemnou formou k rukám vedoucího odboru DPS. Podavatel stížnosti může také využít schránku Kanceláře DPS umístěnou v Domě s pečovatelskou službou Černošice

9.3. Při podání stížnosti je možné obracet se na sociální pracovníci, vedoucího odboru DPS nebo pracovníka pečovatelské služby.

9.4. Schránka na stížnosti, která je umístěna v Domě s pečovatelskou službou Černošice a označena „Kancelář DPS“, je vybírána vedoucím odboru DPS (v případě jeho nepřítomnosti pečovatelkou či sociálním pracovníkem) minimálně 1 týdně.

9.5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od přijetí, výsledné vyřízení stížnosti je předáno nebo zasláno stěžovateli. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude výsledné šetření vyvěšeno na nástěnce pečovatelské služby po dobu 15 dnů.

9.6. U stížnosti vhozené do schránky Kancelář DPS se lhůta 30 dní počítá ode dne pravidelného výběru schránky.

9.7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti informuje poskytovatel klienta o možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti poskytovatelem. Jedná se o následující instituce:

- Krajský úřad Středočeského kraje, u kterého je pečovatelská služba registrována – Zborovská 11, Praha 5

## Článek č. 10

### Nouzové a havarijní situace

10.1. Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především tyto situace:

- agresivní klient
- agresivní partner
- agresivní návštěvník
- nezvaný návštěvník
- klient začal být konfliktní
- klient je uzamčený v bytě – není případ ohrožení
- klient je uzamčený v bytě – případ ohrožení
- klient si zabouchl dveře
- klient se ztratil, nebo je nezvěstný
- klienta přivezli z nemocnice ve špatném stavu
- klient je pod vlivem návykové látky
- náhlá smrt klienta
- sebepoškození klienta
- šikana ze strany pracovníka
- týrání rodinou
- klient je rodinou obírán o peníze
- na klientovi byl spáchán trestný čin
- klient spáchal trestný čin
- nález nebezpečné věci (drogy, zbraň, atd.)
- ohlášení bomby v budově
- klientovi se údajně ztratily peníze

10.2. V případě, že má pracovník pečovatelské služby podezření, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je pracovník pečovatelské služby povinen oznámit tyto skutečnosti Policii ČR, která rozhodne o dalším postupu. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

## Článek č. 11

### **Spolupráce s dalšími fyzickými a právníckými osobami, návaznost na dostupné zdroje**

11.1. Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které klient označí, že s nimi v jeho zájmu má být spolupracováno.

11.2. Osoby, případně instituce, se kterými má být spolupracováno, jsou uvedeny v žádosti o zavedení terénní pečovatelské služby, ve které je uveden i kontakt na osoby, se kterými je možná spolupráce.

11.3. Na požádání klienta poskytovatel zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními či společenskými institucemi a fyzickými nebo právníckými osobami za účelem poskytování služeb nebo společenského vyžití.

11.4. Pracovníci pečovatelské služby podporují klienta v jeho schopnostech a kompetencích tak, aby byl součástí přirozených, běžných vztahů a využíval běžné instituce a služby v okolí.

11.5. Pracovníci pečovatelské služby nenahrazují instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti. S těmito institucemi spolupracuje a vytváří příležitosti, které může klient využívat.

## Článek č. 12

### **Kontrola zajištění kvality služeb a spokojenosti**

12.1. Pro zhodnocení kvality poskytování sociální služby se uskutečňují pravidelná setkání nebo porady zaměstnanců a klientů pečovatelské služby. Na jednáních se shrne práce zaměstnanců za uplynulé období, zhodnotí se, zda je praxe v souladu s veřejným závazkem a proberou se věci ohledně pečovatelské služby, které jsou aktuální a potřebují co nejrychlejší řešení. Na schůzkách s klienty jsou projednávány potřeby klientů a dále provozní věci s chodem DPS.

12.2. Pečovatelská služba zjišťuje spokojenost svých klientů. Důležitým nástrojem zjištění kvality vykonávané činnosti je zpětná vazba klientů. Zpětná vazba je vždy pro klienta bezpečná, aby klient mohl beze strachu sdělit svůj názor.

12.3. Spokojenost či nespokojenost klientů se také zjišťuje pomocí dotazníků hodnotících pečovatelské služby. Dotazník se předkládá klientům k vyplnění jednou ročně, aby zhodnotili dosažení svých osobních cílů, přístup pracovníků pečovatelské služby a kvalitu poskytovaných služeb. Dotazník je zcela dobrovolný a anonymní.

12.4. Stížnosti na kvalitu nebo poskytování pečovatelské služby jsou brány jako možný podnět pro zkvalitnění poskytování služeb.

## Článek č. 13

### Ochrana práv klientů

13.1. Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech osobních údajích klientů, kterým jsou služby poskytovány, a o všech skutečnostech týkajících se klientů, které se při výkonu pečovatelské služby dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb u klienta nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka.

13.2. Pro ochranu práv klientů je vypracován Etický kodex pracovníků pečovatelské služby města Černošice, který obsahuje:

- základní etické zásady,
- pravidla etického chování pracovníků ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke kolegům, ve vztahu ke svému zaměstnavateli, ve vztahu k veřejnosti, ve vztahu ke svému povolání a profesi,
- řešení etických problémů a dilemat.

13.3 Etický kodex je závazný pro všechny pracovníky pečovatelské služby.

## Článek č. 14

### Kontakty

Dům s pečovatelskou službou  
Vrážská 1805  
Černošice 252 28

tel. 251 177 561 / 64, 251 641 240

mobil: 725 388 564, 725 923 777, 725 926 776, 725 051 326, 720 960 065

mail: [miroslav.strejcek@mestocernosice.cz](mailto:miroslav.strejcek@mestocernosice.cz), [pecovatelska.sluzba@mestocernosice.cz](mailto:pecovatelska.sluzba@mestocernosice.cz)

web: [www.dpscernosice.cz](http://www.dpscernosice.cz)

web: [www.facebook.com/dpscernosice](https://www.facebook.com/dpscernosice)

## **Článek č. 15**

### **Závěrečná ustanovení**

15.1. Tento předpis je závazný pro všechny zaměstnance pečovatelské služby města Černošice

15.2. S obsahem tohoto vnitřního přepisu bude seznámen každý klient, kterému má být poskytována pečovatelská služba na základě Smlouvy. Podpisem Smlouvy se klient zavazuje tento předpis dodržovat.

Miroslav Strejček

vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpis uživatele služby:

Jméno

Příjmení

Podpis