



## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

### **I.**

#### **Působnost**

1. Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – terénní pečovatelské služby Centrem sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5 příspěvková organizace (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování terénní pečovatelské služby.

### **II.**

#### **Pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

1. Klient, v případě potřeby a na základě domluvy s poskytovatelem, předá poskytovateli klíče od svého domu a bytu. Poskytovatel provede převzetí klíčů a učiní o tom záznam, který bude podepsán oběma stranami. Záznam o převzetí bude založen do spisu klienta.
2. Poskytovatel není oprávněn do bytu klienta vstupovat v době, kdy v něm klient není přítomen.
3. Poskytovatel je povinen vrátit klientovi klíče od bytu a domu bez zbytečného odkladu při hospitalizaci, odjezdu na dovolenou, k rodinným příslušníkům. Nelze-li klíče klientovi odevzdat, protože ze zdravotních nebo jiných důvodů není schopen je převzít, uloží poskytovatel klíče do zapečetěné obálky a předá v případě umístění klienta ve zdravotnickém zařízení sociální pracovníci zdravotního zařízení nebo v ostatních případech osobě klientem písemně určené. Nepodaří-li se klíče uvedenými způsoby předat, uloží je poskytovatel bezpečným způsobem v prostorách poskytovatele.
4. Chová-li se klient k pečovatelce či jinému pracovníkovi poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pečovatelky nebo jiného pracovníka poskytovatele nebo chová-li se klient tak, že dochází k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, je poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit provádění úkonů pečovatelské služby. Dojde-li ze strany klienta k opakování takového chování, je to důvodem pro výpověď této smlouvy ze strany poskytovatele.
5. Pokud by ukončení provádění úkonů sociální služby dle předchozího odstavce mohlo vést k poškození zdraví klienta zejména nezajištěním základních potřeb (např. jídla a pití), je poskytovatel povinen tyto úkony zajistit v nezbytném rozsahu a informovat neprodleně o vzniklé situaci kontaktní osobu uvedenou v čl. 7, odst.1. této smlouvy.

### III.

#### Odhlásování služby/úkonů a donášky oběda, včetně jejich změny

1. Klient si může u Poskytovatele **odhlásit nebo změnit nasmlouvanou službu/úkon** (základní i fakultativní - dále jen „služba“) nejpozději do 7.45 hod v den, v němž má být sociální služba poskytnuta. Nebude-li dodržen čas nebo odmítne-li klient bez závažných důvodů poskytovatele vpustit do bytu, přestože si sociální službu objednal, je poskytovatel oprávněn účtovat platbu, jako kdyby byla služba řádně poskytnuta, nedohodne-li se s klientem jinak.
2. Pokud si klient přeje **odhlásit nebo změnit objednaný oběd**, může tak učinit nejpozději do 8.30 hod předešlého všedního dne přede dnem, ve kterém má být oběd poskytnut. Pokud takto klient neučiní do určeného času, není možné odhlásit oběd ani provést změnu nasmlouvaného oběda a oběd bude zaúčtován.
3. Klient si může objednat na sobotu a neděli nebo státem uznané svátky **chlazené jídlo**. Poslední objednávku nebo odhlášení může klient učinit dva pracovní dny předem do 8,30 hodin. Chlazené jídlo na víkend bude přivezené v pátek, chlazené jídlo na státem uznaný svátek bude přivezeno v pracovní den před státním svátkem. Za chlazená jídla účtujeme jednu dovážku oběda.
4. **Odhlásování oběda nebo nasmlouvané služby** lze učinit telefonicky se zaměstnancem Poskytovatele nebo osobně rovněž se zaměstnancem Poskytovatele.

### IV.

#### Individuální plánování

1. Klient si sjednává s Poskytovatelem službu dle svých individuálních potřeb, definuje způsob a rozsah poskytovaných služeb. Tato společná dohoda je zaznamenána písemně v tzv. Individuálním plánu, který se začíná sestavovat již při uzavírání smlouvy a pravidelně se přehodnocuje.
2. Každý klient má určeného svého klíčového pracovníka (pečovatel/ka). Tento pracovník společně s klientem individuální plán vytváří a spolupracuje na jeho plnění. Projednává s ním poskytování služby, ověřuje spokojenost a potřebnost dojednané podpory a kontroluje její realizaci.
3. Klient má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka, změna dle možností a kapacity poskytovatele.

### V.

#### Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má následující povinnosti:
  - ❖ dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování terénní pečovatelské služby,
  - ❖ poskytovat podporu a pomoc klientovi v souladu s Individuálním plánem klienta a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců,
  - ❖ přijímat a vyřizovat stížnosti.

## 2. Poskytovatel má následující práva:

- ❖ ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování terénní pečovatelské služby,
- ❖ vyžadovat důstojné chování klientů a rodinných příslušníků klientů vůči svým zaměstnancům,
- ❖ vyžadovat plnění povinností klienta vycházejících ze Smlouvy o poskytování terénní pečovatelské služby a z těchto Vnitřních pravidel.

## VI.

### Práva a povinnosti klienta

#### 1. Klient má následující povinnosti:

- ❖ plnit povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování terénní pečovatelské služby a v těchto Vnitřních pravidlech, včetně dohody sjednané v jeho Individuálním plánu,
- ❖ chovat se důstojným způsobem a způsobem nesnižujícím důstojnost zaměstnanců Poskytovatele,
- ❖ zajistit zaměstnancům Poskytovatele podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníka v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka (např. zabezpečit agresivní zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem). Pokud nebude bezpečnost zaměstnance zajištěna (např. volně pobíhající pes, nebezpečná elektroinstalace, havarijní stav domu), služba nebude poskytnuta.

#### 2. Klient má následující práva:

- ❖ právo na dodržování základních lidských práv a svobod v souladu s právními normami,
- ❖ právo na soukromí, na důstojnost, na ochranu osobních údajů,
- ❖ právo na informace,
- ❖ možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení služby),
- ❖ nebýt omezován v rozhodování,
- ❖ možnost vyžadovat úkony, které pečovatelská služba nabízí, dle svých potřeb a schopností (jestliže si to klient není schopen učinit sám),
- ❖ možnost si stěžovat.

## VII.

### Nouzové a havarijních situace

1. Zaměstnanci Poskytovatele i klienti se snaží nouzovým a havarijním situacím předcházet. Klient upozorní zaměstnance na zjištěná rizika. Zaměstnanci znají čísla tísňového volání:

**Jednotné číslo tísňového volání 112**

2. V případě, že nouzová či havarijní situace nastane, zaměstnanec Poskytovatele je povinen zajistit bezpečí zúčastněných osob (sebe, klienta...), dle svých možností a schopností. V případě potřeby je oprávněn přivolat hasiče, záchrannou službu nebo policii.
3. Při řešení situace zaměstnanci spolupracují s kontaktními osobami, které klient uvedl ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby či v Souhlasu s předáváním informací. Tyto osoby také následně informuje o průběhu a řešení situace.
4. Klient neotvírá zaměstnanci: zaměstnanec se snaží zjistit situaci, z jakého důvodu klient neotvírá (zda není klient ohrožen na zdraví). Okamžitě telefonicky kontaktuje koordinátorku pečovatelské služby, vyzkoumá je kontaktní osoba klienta; zjišťuje se, zda nebyl hospitalizován. Pokud přetrvává podezření, že je klient v bytě bez pomoci, jsou po dohodě s kontaktní osobou přivolány záchranné složky. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na majetku. Proto je v zájmu klienta svou nepřítomnost oznámit a domluvenou službu včas odhlásit.
5. Pokud má klient psa, je povinen ho v době návštěvy zaměstnance zabezpečit (umístil do jiné místnosti, příp. opatřil náhubkem, připoutal na vodítko atd.). Dojde-li k pokousání zaměstnance, je povinen nechat psa veterinárně vyšetřit.
6. Při mimořádné situaci, kdy není možno zajistit plnění smlouvy klienta, bude klient nebo kontaktní osoba informována vedoucí koordinátorkou pečovatelské služby, situace bude zkontrolována a služba bude provedena zastupujícím pracovníkem pečovatelské služby nebo v jiném termínu.

**VII.**  
**Stížnosti**


- ❖ Klient má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- ❖ Může vznášet požadavky a připomínky.
- ❖ Stížnost může podat kterýkoli klient pečovatelské služby či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma.
- ❖ Obrátit se může na kteréhokoli zaměstnance Poskytovatele, který je povinen stížnost předat koordinátorce pečovatelské služby, ta informuje vedoucí koordinátorku pečovatelské služby o jejím řešení.
- ❖ Vedoucí koordinátorka pečovatelské služby zpracuje informace ve stížnosti a jejím řešení ředitelce Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5, příspěvková organizace.
- ❖ Ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5, příspěvková organizace se ke stížnosti vyjádří a rozhodne o její oprávněnosti.
- ❖ Každá stížnost bude řešena a o výsledku bude klient informován.

- ❖ Za vyřízení stížnosti a její evidování odpovídá ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5, příspěvková organizace.
- ❖ Stížnost může být podána nejen písemně, ale i ústně. Ústně podanou stížnost je třeba písemně zdokumentovat a předat k zaevidování do knihy došlé pošty.
- ❖ Stížnost musí být řešena bezodkladně a vyřízena ve lhůtě nejdéle 1 měsíce.
- ❖ Ve složitých případech, vyžadujících delší čas na prošetření, je klient o prodloužení lhůty na vyřízení vyrozuměn.
- ❖ Stížnosti jsou vedeny samostatně v knize stížností.
- ❖ Přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol.
- ❖ V případě oprávněných stížností stanoví ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5, příspěvková organizace nápravná opatření. Vyřešení stížnosti zdokumentuje a o výsledku informuje stěžovatele. Stěžovatel je současně poučen o možnosti odvolání proti výsledku šetření ke zřizovateli ÚMČ Praha 5, nám. 14. října 4, 150 00 Praha 5.

### **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne **1.3.2018**
2. Klient je s těmito Vnitřními pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování terénní pečovatelské služby a jsou její samostatnou přílohou.

V Praze dne 12.2.2018

  
\_\_\_\_\_  
Podpis Poskytovatele  
PhDr. Helena Volechová  
ředitelka CSOP Praha 5, příspěvková organizace

