

SPRÁVA ZDRAVOTNÍCH A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB CHEB, p. o.

Dragounská 2272/12, 350 02 Cheb

Pečovatelská služba, Dragounská 2272/12, 350 02 Cheb

Vnitřní pravidla o poskytování služby¹

PREAMBULE	3
VÝCHOZÍ PŘEDPOKLADY	3
POJMY	4
1 POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	5
2 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	5
2.1 POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	5
2.1.1 POMOC PŘI SAMOSTATNÉM POHYBU	6
2.2 POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	6
2.3 POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY	7
2.3.1 NÁKUPY A POCHŮZKY	8
2.4 POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI	8
2.5 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	10
2.6 POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ	10
2.7 POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ	11
3 FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	11
3.1. DOVOZ A ODVOZ DO STŘEDISKA OSOBNÍ HYGIENY	11
3.2. DOVOZ A ODVOZ NÁKUPU	12
3.3. DOVOZ A ODVOZ UŽIVATELE K LÉKAŘI, DO NÁKUPNÍHO CENTRA	12
4 PROVOZNÍ DOBA	12

¹ Tato Vnitřní pravidla vycházejí ze základních právních předpisů. Forma, kritéria a způsob realizace služeb je upraven organizací.

5	PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	13
5.1.	INFORMACE PRO ODBĚRATELE STRAVY	13
5.2.	INFORMACE PRO RODIČE S TROJČATY A VICE DĚTMI	14
6	PRÁVA A POVINNOSTI	15
6.1	UŽIVATEL	15
6.1.1	PRÁVA	15
6.1.2	POVINNOSTI	16
6.2	POSKYTOVATEL/PRACOVNÍK	17
6.2.1	PRÁVA	17
6.2.2	POVINNOSTI	18
7	DOKUMENTACE	19
8	EVIDENCE A VYÚČTOVÁNÍ ÚHRAD	19
8.1	ZÁKLADNÍ POPIS	19
8.2	ZPŮSOB ZJIŠŤOVÁNÍ KONEČNÉ ČÁSTKY ZA SLUŽBY	20
8.2.1	LISTINNÁ EVIDENCE	20
8.3	OSOBY OSVOBOZENÉ OD POPLATKU	20
8.4	ÚKON POSKYTOVANÝ DVĚMA PEČOVATELKAMI	20
8.5	MOŽNOSTI ÚHRADY ZA ÚKONY	21
8.6	PRÁCE S HOTOVOSTÍ V KANCELÁŘI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY – ZVLÁŠTNÍ PŘEDPIS	21
9	DŮVODY OPRAVŇUJÍCÍ NEUZAVŘENÍ ČI UKONČENÍ SMLOUVY	22
9.1	DŮVODY K NEUZAVŘENÍ SMLOUVY	22
9.2	DŮVODY VEDOUcí K UKONČENÍ SMLOUVY	22

Preambule

Tato Vnitřní pravidla upravují výchozí předpoklady pro poskytování služby, vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem služby, práva a povinnosti jednotlivých subjektů. Popisují způsob vyúčtování, jakož i způsob realizace plateb. Upravují také provozní dobu a havarijní i nouzové situace.

Výchozí předpoklady

Základními dokumenty, jimiž se Pečovatelská služba řídí, jsou Ústava české republiky, Listina základních práv a svobod a zejména § 40 zákona č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb., popř. také občanským zákoníkem.

Vztah mezi Poskytovatelem služby a Uživatelem služby je smluvně upraven dle § 91 zákon č. 108/2008 Sb. Tento vztah je uzavřen dobrovolně a je rovnocenný. Každá smluvní strana má nejen svá práva, ale také i závazky, tj. povinnosti, které jsou vyžadovány po obou stranách stejně. Od obou stran je předpokládán vzájemný respekt, úcta, loajalita, odpovědné jednání, plnění svých povinností a spolupráce, které vyplývají ze Smlouvy.

Pečovatelská služba vychází z předpokladu dopomoci tam, kde již Uživatel vzhledem ke své snížené soběstačnosti z důvodu věku, zdravotního stavu, svým schopnostem a možnostem nezvládá realizovat běžné denní úkony (sebeobsluha, osobní hygiena, úklid a údržba domácnosti, běžné pochůzky a nákup, atd.) natolik, aby se cítil klient komfortně (= cíl). V opačném případě se jedná o zneužití služby. Takové zjištění by vedlo k vypovězení Smlouvy. Pečovatelská služba nesmí být vnímána jako služba, jež zprostředkovává „služebné, služby, popř. catering.“

Služby Pečovatelské služby jsou poskytovány výhradně osobě, s níž je sepsána Smlouva o poskytování Pečovatelské služby. Smlouva a adresát jednotlivých služeb jsou nepřenositelné. Potenciální Uživatel musí sám (verbálně) vyjádřit souhlas s tím, aby mu byly poskytovány úkony Pečovatelské služby.

Je vhodné, aby Poskytovatel byl obeznámen se zdravotním stavem Uživatele pro případ nenadálé situace, anebo nevhodného poskytnutí péče. Pomocí sociálního šetření lze zjistit základní informace o zdravotním stavu potenciálního Uživatele.

Pojmy

Uživatelé služby je osoba, která má podepsanou Smlouvu o poskytování Pečovatelské služby.

Smlouva o poskytování Pečovatelské služby je základním dokumentem, na základě, kterého může být realizováno poskytování služeb.

Poskytovatelem služby je Správa zdravotních a sociálních služeb, p. o. města Chebu, která poskytuje Pečovatelskou službu prostřednictvím Pečovatelské služby se sídlem Dragounská 2272/12, 350 02 Cheb.

Osobní cíl vychází z pojetí sociální služby coby v dopomoci člověku v sociálně nepříznivé situaci. Uživatel volí, čeho chce dosáhnout, tj. zamýšlený cíl svého úsilí. Pečovatelská služba pak napomáhá dílčími kroky (tj. úkony) k naplnění cíle. Služba vychází z předpokladu, že aktivní má být především Uživatel, pracovník toliko dopomáhá Uživateli realizovat zamýšlený cíl dopomocí a aktivizací Uživatele.

Individuální plán je výsledkem vzájemného konsensu mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby. Tvoří jej předmět spolupráce, který spočívá v dopomoci pracovníka k dosáhnutí cíle, kterého chce Uživatel dosáhnout. Veškerá dopomoc vychází z pravidelného monitorování a vyhodnocení schopnosti zvládat péči o vlastní osobu, zvládat údržbu domácnosti a schopnosti si nakoupit a vyřídit si pochůzky. Následná dopomoc následně slouží k podpoře v jeho samostatnosti a nezávislosti, aby mohl realizovat svůj cíl.

Sociální pracovník je kvalifikovaná osoba Pečovatelské služby vykonávající sociální šetření a kontroly. Sepisuje a dohlíží na realizaci Individuálního plánu tvořeného klíčovým pracovníkem.

Sociální šetření je metoda, jejímž prostřednictvím sociální pracovník zjišťuje informace o Uživateli. Je prováděno v domácnosti Uživatele. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami Uživatele a jeho schopnosti saturovat tyto potřeby, zjistit potřebnost a dle tohoto zjištění nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu.

Klíčový pracovník je pracovníkem v sociálních službách, pečovatel, který vytvoří s Uživatelem služby individuální plán.

1 Popis poskytovaných služeb

Pečovatelská služba poskytuje úkony formou terénní a ambulantní služby. Terénní služby jsou poskytovány v domácnosti Uživatele, kdežto ambulantní služby jsou poskytovány ve Středisku osobní hygieny (dále jen SOH) v ulici Dragounská 2272/12 v Chebu.

Níže popisované činnosti a úkony mají sloužit jako dopomoc při saturaci potřeb Uživatele. Popis jednotlivých činností a úkonů charakterizuje vlastní činnost. Jakýkoli úkon spočívající v pomoci je považován jako dopomoc Uživateli, lépe spolupracuje s Uživatelem tam, kde již on sám svými silami a schopnostmi není schopen zvládnout ten který úkon.

Činnosti dělíme na základní a fakultativní činnosti. Základní činnosti vycházejí z § 46 zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006 Sb. Fakultativní činnosti jsou takové činnosti, které nelze zajistit běžně dostupnou veřejnou službou. Fakultativní činnost lze také poskytnout pouze v případě, má-li Uživatel uzavřenou Smlouvu na poskytování základního úkonu.²

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace. V případě, že potenciální Uživatel potřebuje jinou sociální službu, podáme o ní základní informace a odkážeme jej k nejbližšímu poskytovateli.

2 Základní činnosti

2.1 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče

Pomoc je poskytována při oblékání a svlékání, obouvání a zouvání; při celkové úpravě vzhledu a posouzení toho, co je třeba nakoupit v souvislosti s péčí o vlastní osobu, ale také pomoc a podpora při podávání jídla a pití. V této oblasti se rovněž zohledňuje potřeba asistence při jakémkoli pohybu či manipulaci s předměty. Pomoc spočívá rovněž v posouzení toho, co je třeba nakoupit.

Cílem je, aby byl Uživatel s dopomocí esteticky upraven, měl jistotu ve svém pohybu (v domácnosti, posteli, mimo domácnost či při manipulaci s předměty). Základními úkony v této oblasti jsou:

² Cf. Doporučený postup č. 4/2013: Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb. Praha: MPSV, 16. 7. 2013. Cit. 11. 8. 2016. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/15749/DP_fakultativni_sluzby_final.pdf. (str. 5 a 7).

- Oblékání a svlékání včetně užití speciálních pomůcek: pomoc spočívá již ve výběru vhodného oblečení (s ohledem na přání Uživatele) a následně i ve vlastním úkonu oblékání a svlékání. Úkon se rovněž týká výběru bot, včetně jejich obutí či vyzutí. Konkrétně jde o ty úkony, které vyžadují zapínání a rozepínání knoflíčků, háčků a zipů, zavazování a rozvazování tkaniček. S tímto souvisí také pomoc při používání ortopedických, protetických a jiných pomůcek.
- Celková úprava vzhledu: pomoc spočívá ve zpětné reflexi úpravy vzhledu za užití zrcadla, zejména před odchodem ven; kontrola souvisí také s běžnou kontrolou.
- Posouzení, co je třeba nakoupit: tento úkon souvisí v pomoci si ujasnit, co je třeba nakoupit a v realizaci tohoto nákupu.

2.1.1 Pomoc při samostatném pohybu

Pomoc je poskytována při pohybu jak v domácnosti, tak i mimo domácnost. Spočívá především ve fyzické podpoře pro pocit bezpečí a jistoty. Rovněž tato pomoc spočívá v pomoci v užívání podpůrných pomůcek, tj. užívání berlí, holí, chodítka, popř. vozíku. Základními úkony v této oblasti jsou:

- Změna polohy: pomoc zahrnuje podporu při vstávání z lůžka, uléhání na lůžko či změnu polohy na lůžku; podporu při stání, resp. sezení. S tímto souvisí také použití polohovacích a fixačních pomůcek.
- Přesun z postele na vozík a zpět: pomoc se týká podpory při vstávání, přistavení vozíku, přidržení vozíku při přisedání na vozík. Pomoc ze strany pečovatelky u imobilního Uživatele je možná za předpokladu použití zvedáku či asistence druhé osoby.
- Pomoc při prostorové orientaci a chůzi: pomoc spočívá v podpoře Uživatele formou doprovodu, podpěry při pohybu, popisu terénu se zřetelem na překážky; pomoci při užívání berlí, holí, chodítka či vozíku.

2.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc je poskytována při úkonech běžné denní hygieny, mytí a koupání, péči o obličej, nehty a vlasy či výkonu fyziologické potřeby. Z hlediska osobní hygieny je doporučeno pracovníkům používat ochranné pomůcky. Pracovník při vykonávání těchto úkonů

zohledňuje tempo a intimitu Uživatele. Veškeré přípravky, pomůcky a nástroje si zajistí Uživatel sám. Základními úkony v této oblasti jsou:

- Úkony běžné osobní hygieny: pomoc souvisí s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. Pomoc ze strany pečovatelky u imobilního Uživatele je možná za předpokladu použití zvedáku či asistence druhé osoby. S tímto úkonem také souvisí ošetření pokožky tělovým mlékem nebo mastí nebo pomoc při výměně hygienických pomůcek.
- Úkony spojené s péčí o obličej, vlasy, nehty, oči: Tyto úkony zahrnují pomoc při mytí a úpravě vlasů, resp. vousů (za použití elektrického strojku).
- Pomoc při vykonávání fyziologické potřeby: pomoc spočívá v doprovodu na toaletu, přípravě podložní mísy či močové láhve; v svlékání a oblékání; v usedání, vstávání z mísy či při použití toaletního křesla (popř. jiných pomůcek) a osobní očištění; při spláchnutí a údržby toalety, resp. podložní mísy či močové lahve. Úkon rovněž zahrnuje výměnu hygienických či inkontinentních pomůcek.

Uživatel je povinen upozornit pracovníka na infekční onemocnění, poranění a veškeré aspekty, které bezprostředně souvisí s realizací úkonů.

2.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Poskytování pomoci spočívá od vlastního posuzování a výběru potravin, přes jejich nákup, a to za asistence pracovníka v sociálních službách.³ Dále jde o přípravu, resp. pomoc při přípravě jídel, jakož i jejich konzumaci. Do této oblasti jsou zahrnuty také dovoz a donáška stravy. Základními úkony v této oblasti jsou:

- Pomoc při přípravě jídla a pití: pracovník společně s Uživatelem připravuje jídlo a pití z vlastních zásob Uživatele dle pokynů a přání Uživatele, aby nedošlo k případnému poranění.
- Pomoc, příprava a podpora při podávání jídla a pití: pokud Uživatel není schopen jakéhokoli úkonu spojeného s přípravou jídla a pití, pracovník sám připraví jídlo a pití z vlastních zásob Uživatele dle pokynů a přání Uživatele; s tímto souvisí také asistence při vlastní konzumaci jídla prostřednictvím podání sousta na lžici, rozkrájení potravy a podávání jednotlivých kousků či podání sklenice, hrnku nebo užití brčka.

³ Nákup potravin spadá do jiného úkonu.

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: tento úkon spočívá v dovážce teplé stravy ve všední dny v zapůjčených jídlonosičích.⁴ Dovoz stravy Uživatelům je v rozmezí od 9.00 – 14.30 hod. K předání oběda musí dojít osobně!

2.3.1 Nákupy a pochůzky

- Posouzení, co je třeba nakoupit: v případě potřeby pracovník konzultuje s Uživatelem seznam nákupu, resp. jednotlivých položek s ohledem na potřeby a přání Uživatele.
- Běžný nákup: jedná se o nákup o hmotnosti do 8 kg. Uživatel si (s pomocí pracovníka) sepíše položky nákupu a zároveň mu předá finanční hotovost a nákupní tašku. Na předanou finanční hotovost (záloha) pracovník vypíše příjmový doklad, který Uživatel stvrdí svým podpisem. Každý nákup je posléze vyúčtován a opět stvrzen podpisem na výdajovém dokladu. Uživatel vždy obdrží originál těchto dokladů. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou Uživatele.⁵
- Pochůzky: jde např. o vyzvednutí léků v lékárně, receptů na léky, platby na poště a bankách, donáška prádla, vyřízení osobních záležitostí na úřadech a institucích. Lze zvážit také formu doprovodu i svozu a následné asistence ze strany pracovníka.

2.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Běžný úklid a údržba domácnosti: jde o úklidové úkony v domácnosti, tj. mytí podlahy, zametání, luxování včetně výměny nebo vysypání sáčku ve vysavači, vytření pod postelí, vynesení odpadků a vymytí odpadkového koše, vynesení použitých hygienických pomůcek, mytí nádobí, mytí domácích spotřebičů, utírání prachu na nábytku, zalévání květin, umytí koupelny, WC, WC křesla vč. vyprázdnění mísy, setření balkónu a parapetů, ustlání a převlečení postele.

Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru Uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, koupelna a WC, spojovací chodby. Úklid se netýká těch místností, které obývají jiní soběstační příslušníci, pracovník uklízí pouze ty místnosti, které obývá a užívá Uživatel služby.

⁴ Za jídlonosiše (2 ks) se platí vratná záloha Kč 1 000,-.

⁵ Pouze ve výjimečných případech (Uživatel je ve finanční tísní, nutný bezodkladný výběr), kdy není, kdo by částku vyzvedl, lze vybrat částku. Tuto skutečnost musí nahlásit vedoucímu Pečovatelské služby a zapsat do denního výkazu poskytovaných úkonů..

- Zajištění velkého úklidu domácnosti: spočívá v sezónním úklidu, úklidu po malování; úkon dále spočívá v mytí nábytku, dveří včetně zárubní a jeho naleštění, umytí skel skříněk, úklid ve skříních, omytí předmětů v nich uložených, vytření skříněk vč. kuchyňské linky, mytí radiátorů a světel, mytí oken, věšení záclon a závěsů, umytí sporáku zevnitř i zvenku, umytí lustrů, přesazování květin.

Pečovatelská služba si vyhrazuje právo zprostředkovat na velký (sezónní) úklid komerční úklidovou firmu, pokud je v obci dostupná.

- Donáška vody: jedná se o shromáždění zásob vody z nejbližšího vodovodního zdroje v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řádu. Jde o výhradně čisté nádoby Uživatele o objemu maximálně 10 l. Donášeno je nezbytné množství vody na pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, vykonání základní hygieny a splachování WC.
- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení = rozdělání ohně v kamnech a udržování, zajištění. Nashromáždění topiva⁶ (dříví a uhlí) do úložiště. Údržba kamen. Pracovník musí být plně seznámen s obsluhou kamen. To samé se týká obsluhy kotle a jiných topných těles.
- Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popř. jeho drobné opravy v domácnosti Uživatele – úkon spočívá v roztřídění prádla, vložení prádla do pračky, vyjmutí a pověšení prádla, sběr suchého prádla a jeho složení, resp. uložení. Může se také jednat o drobné opravy.
- Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popř. jeho drobné opravy ve středisku osobní hygieny – úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla. Předávané prádlo musí být označeno jménem Uživatele kvůli identifikaci. Předávané prádlo musí být vždy v samostatném obalu s přibaleným pracím prostředkem či máchadlem. Účtovací jednotka je 1 kg zahrnující žehlení nebo mandlování.

⁶ Nikoli jeho příprava: sekání, štípání dřeva či skládání uhlí.

2.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod)

Pracovník poskytuje také doprovod osob k lékaři, ke specialistovi a do institucí poskytující veřejné služby nebo do obchodu. Úkon také podporuje navazování a udržení společenských vztahů. Může jít také pomoc při orientaci v místě, čase a osobách.

Vlastní úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku a doprovod do institucí. Dovolují-li to provozní možnosti, může být Uživateli služby poskytnut doprovod do zdravotnického zařízení. Úkon může také zahrnovat přivolání sanitky.

2.6 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci:
 - cílem úkonu je zajistit bezpečnost Uživateli, předcházet nebezpečným situacím, popř. na ně reagovat;
 - podpora v soběstačnosti v maximálně možné míře v každodenních aktivitách a činnostech. Uživateli poskytnout pocit jistoty a stability;
 - úkon zahrnuje dohled nebo asistenci při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, dávkovat či kontrolovat správnost nachystaných léků;
 - pomoc Uživateli při orientaci denních činností, aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval;
 - dohled je možný i mimo domácnost Uživatele jako doprovod na procházku;
 - časová doba dohledu není stanovena, může být v rozsahu více hodin, pokud je to nezbytné pro podporu samostatnosti a bezpečí Uživatele.

2.7 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:
 - jedná se o poskytnutí pomoci Uživatelům služby při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy;
 - pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti Uživatelů, 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, které poskytují veřejné služby;
 - cílem je posílení samostatnosti Uživatelů a jejich schopnost hájit své zájmy;
 - nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:
 - jedná se o poskytnutí pomoci Uživatelům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat domácí, osobní, administrativní a další každodenní úkoly;
 - úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích;
 - úkon zahrnuje pomoc s užíváním technologií (telefon, internet, počítač);
 - podpora při orientaci ve veřejné dopravě;
 - pomoc při vyplňování jídelních lístků, odhlašování a objednávání obědů, asistenci při objednávání služeb (kadeřnice, lékař, pedikúra);
 - objednávky léků a dalšího zboží.

3 Fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze jako doplňková činnost v návaznosti na základní činnost.

3.1 Dovoz a odvoz do Střediska osobní hygieny (SOH)

Úkon spočívá v odvozu pracovníkem z domu Uživatele do ambulantního zařízení. Úkon je součástí úkonu „celková koupel v SOH.“ Za každý vykonaný úkon je účtován jednorázový poplatek dle ceníku, tj. 50,- Kč.

3.2 Svoz prádla do Střediska osobní hygieny

Úkon spočívá ve svozu prádla do prádelny ve Středisku osobní hygieny k vyprání. Za každý vykonaný úkon je účtován jednorázový poplatek dle ceníku, tj. 20,- Kč.

3.3 Dovoz a odvoz nákupu

Úkon spočívá v dovozu sjednaného nákupu. Za každý vykonaný úkon je účtován jednorázový poplatek dle ceníku, tj. 50,- Kč.

3.4 Dovoz a odvoz uživatele k lékaři, do nákupního centra

Úkon spočívá v dovozu a odvozu Uživatelé na stanovené místo. Cena sestává z času stráveného s Uživatelé a ceny dovozu dle ceníku, tj. 50,- Kč.

4 Provozní doba

Služby jsou poskytovány denně mezi 7.00 až 19.00 hodinou, včetně víkendů a státních svátků a to:

- **terénní služby** jsou poskytovány Uživatelům ve vymezeném čase v jejich domácnosti
 - od 7:00 hod do 19:00 hod. Z kapacitních důvodů si nelze zvolit hodinu poskytování služby.
 - do 22:00 hod po individuální domluvě.
- **ambulantní služby** jsou poskytovány v SOH od 8:00 do 12:00 hod a od 13:00 do 15:00 hod po předchozí domluvě.
- Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je nastaven dle časových a personálních kapacit Pečovatelské služby.

Platí, že Poskytovatel poskytuje služby v provozní době, která odpovídá registraci.

V opačném případě postupuje v rozporu s rozhodnutím o registraci.

5 Podmínky poskytování služby

Pečovatelská služba poskytuje úkony na základě souhlasu Uživatele.

Primárním předpokladem poskytování služby je osobní kontakt Uživatele s pracovníkem PS. Nelze, aby poskytovaný nebo poskytnutý úkon byl prováděn bez přítomnosti Uživatele (včetně osobního předání jídlonosiče).

Uživatel služby je povinen s Poskytovatelem služby spolupracovat:

- tj. včas obeznámit Poskytovatele se změnami, které mají vliv na poskytování služby (změna bydliště, předem ohlásit nepřítomnost v případě času poskytované služby, akutní zdravotní problémy mající vliv na realizaci úkonů a bezpečnost pracovníka);
- umožnit sociálním pracovníkům provést sociální šetření domácnosti, umožnit provést sociální kontrolu s dotazováním se na změnu stavu sociální nepříznivé situace;
- Uživatel musí vytvořit podmínky pro výkon služby, aby úkony byly vykonány důstojně, efektivně a při zajištění bezpečnosti nejen Uživatele, nýbrž i pracovníka. Rovněž je povinen zajistit potřebné pomůcky pro výkon služby.

Nelze, aby Uživatel požadoval po pracovníkovi jiný úkon než ten, který má sjednán ve Smlouvě a kritéria realizace jsou stanoveny v Individuálním plánu.

5.1 Informace pro odběratele stravy

Strava je zavážena z komerční služby.⁷ Je zavážena v jídlonosičích od 10:00 hod do 14:30 hod vždy po výměně za prázdnou. Uživatel je povinen jídlonosič a jednotlivé vnitřní nádoby umýt běžnými prostředky na nádobí a odevzdat pracovníci další den. V případě, že dojde k poškození, nevrácení či ztrátě jídlonosiče, je Uživatel povinen organizaci uhradit vzniklou škodu v pořizovací ceně.

K předání musí dojít osobně! Pouze ve výjimečných a předem nahlášených případech (návštěva lékaře; vyřízení osobních záležitostí; neodkladné jiné záležitosti) lze oběd nechat za dveřmi bytu či domu. O nahlášení těchto situací provede zaměstnanec, který byl o této situaci obeznámen od Uživatele, zápis. Uživatel v tomto případě bere zodpovědnost za případné znehodnocení stravy nebo poškození či ztrátu jídlonosiče.

⁷ Restaurace Pekařská, Wolkerova 2005/30, 350 02 Cheb

Výjimku tvoří situace, v nichž Uživatel kvůli zdravotnímu stavu není schopen si převzít stravu sám. V takovém případě:

- Uživatel zvukovým signálem dá vědět, že je v pořádku;
- Poskytovatel musí vědět, že blízká osoba dohlédne na Uživatele (postačí alespoň ústní potvrzení od blízkých osob).

V případě nenahlášení takové situace bude pracovník postupovat dle Postupů pro nouzové a havarijní situace, tj. kontaktuje nejdříve Uživatele, příbuzné, kontaktuje sociálního pracovníka v nemocnici, popř. lékaře. V nejzazší instanci zavolá linku 112. Za případné škody při zásahu je zodpovědný Uživatel.

První přihlášení provádí sociální pracovník po sepsání Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby s Uživatelem. Poté Uživatel odebírá pravidelně stravu. Odhlášení a přihlášení, resp. přerušování provádí sám Uživatel, a to minimálně předcházející den do 9.00 hodin den plánovaným ukončením. Ohlášení Uživatel provádí oznámením pracovníkovi, telefonicky či osobně v kanceláři.

Do výpočtu úhrady za odebranou stravu se Uživateli započtou všechna jídla, jejichž dovoz byl s Uživatelem dojednán a také jídla, která nebyla řádně odhlášena dle výše uvedených Pravidel. Úhrada zahrnuje stravu a dovoz.

5.2 Informace pro rodiče s trojčaty a vícero dětmi

Na základě znění § 75 ZSS může Pečovatelská služba poskytovat úkony rodině s trojčaty a vícero dětmi. Pečovatelská služba pomáhá rodině jako takové, nenahrazuje péči o děti. Zákon nepředpokládá samotnou péči o děti, Pečovatelská služba má pomoci zvládat práce v domácnosti včetně úkonů ve prospěch dětí a tím usnadnit (zejména) matce vlastní péči o děti. Poskytovatel není povinen zajistit hlídání dětí – může doporučit poskytující komerční službu.

Pokud má rodina ještě starší děti a na základě zjištěné situace vyvstane, že rodina potřebuje pomoc jiné fyzické osoby, může dítě pečovatelka doprovázet do školského zařízení či školy, ovšem již za poplatek, tento úkon totiž vychází z § 40. Vhodné se jeví, aby zde spolupracovala také jiná sociální služba poskytující osobní asistenci.

Úkony Pečovateľské služby jsou cíleny jako dopomoc rodičům při péči trojčata. Z toho vyplývá, že pracovník v sociálních službách plní úkony, kterými pomáhá rodiči při péči o trojčata. Pracovník z podstaty § 40 není oprávněn jakkoli pečovat o děti samotné.

Rodiče jsou povinni zabezpečit vhodné pracovní podmínky pro výkon práce pracovníka zajištěním dětí; rodiče jsou odpovědni za chování a bezpečí svých dětí, aby předcházeli zbytečným zraněním.

6 Práva a povinnosti

6.1 Uživatel

6.1.1 Práva

- právo na poskytování smluvených úkonů;
- být předem seznámen se změnou cen za poskytované služby;
- nahlížet do dokumentace a evidencí, kterou o něm vede Poskytovatel;
- požádat o změnu, rozšíření či omezení druhu a frekvence poskytovaných úkonů;
- na změnu pečovatelky;
- ukončit Smlouvu bez udání důvodu;
- využít základních služeb bezplatně po splnění zákonných podmínek a potřebných dokumentů;
- na lidský, ale zároveň profesionální a odborný přístup ze strany pracovníků organizace, dodržování základního společenského bontonu ze strany pracovníků;
- podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena;
- na obdržení jídelníčku v případě sjednání služby dovozu stravy. Nedodání jídelníčku si organizace vyhrazuje v návaznosti na zvyklosti jídelny;
- ve výjimečných a předem nahlášených případech (návštěva lékaře; vyřízení osobních záležitostí; neodkladné jiné záležitosti) má právo nechat jídlonosič za dveřmi bytu či domu. O nahlášení těchto situací provede zaměstnanec, který byl o této situaci obeznámen od Uživatele, zápis.

6.1.2 Povinnosti

- uvést před sepsáním Smlouvy nezbytné osobní údaje pro poskytování služby. Do osmi dnů nahlásit jakoukoli změnu v osobních údajích, jež má vliv na poskytování péče;
- dodržovat ujednání Smlouvy, individuálního plánu a respektovat vnitřní pravidla poskytování služeb. Dodržovat řádně sjednaný individuální plán včetně časových lhůt. Nevymáhat po pracovníkovi úkony, které nejsou sjednány;
- povinen si osobně přebírat jídlonosič od pracovníka v sociálních službách;
- řádně platit částky za provedené úkony po měsíčním vyúčtování;
- zachovávat k pracovníkům takt, důstojnost a zodpovědnost; jednat s nimi s důstojností a slušností;
- v případě neodkladné akutní nepřítomnosti, a tím nemožnosti provést úkon, oznámit tuto skutečnost pracovníkovi anebo telefonicky do kanceláře, co nejdříve;
- odhlásit návštěvu pečovatelky je zapotřebí minimálně jeden den dopředu, a to v případě plánované návštěvy lékaře, jiných institucí, návštěvy rodiny, atd.. V případě neohlášené nepřítomnosti bude účtován odhlašovací poplatek ve výši sjednané částky úkonu;
- zajistit bezpečné a důstojné podmínky pro výkon služby a zajistit veškeré potřebné pomůcky k provedení sjednaného úkolu (úklidové prostředky, prostředky a pomůcky k osobní hygieně).
- Zajistit bezpečné a důstojné prostředí pro výkon služby a v případě potřeby umožnit pracovníkovi vstup na toaletu a do koupelny. Při poskytnutí služby s delším časovým horizontem (4 a více hodin) umožnit pracovníkovi využít kuchyňku a uchovat stravu v lednici, ohřát si jídlo v mikrovlnce nebo uvařit čaj atd.
- žádá-li potenciální Uživatel o poskytování bezplatné péče, má povinnost doložit veškeré dokumenty;
- spolupracovat na individuálním plánování (min. 2x ročně), umožnit sociálnímu pracovníkovi provést kontrolu sociální situace v domácím prostředí a být přítomen;
- chová-li Uživatel zvíře, které by mohlo pracovníka ohrozit, je povinen takové zvíře zabezpečit, aby neohrozil pracovníka;

- povinni zabezpečit vhodné pracovní podmínky pro výkon práce pracovníka zajištěním dětí; rodiče jsou odpovědní za chování a bezpečí svých dětí, aby předcházeli zbytečným zraněním;
- jsou-li v domácnosti přítomny děti, rodiče jsou povinni zabezpečit jejich bezpečí a tím umožnit, aby pracovník mohl vykonávat úkony Pečovatelské služby;
- pracovník z povahy poskytování úkonu Pečovatelské služby pouze dopomáhá rodičům při péči o děti; nepečuje a ani se nestará o děti samotné.

6.2 Poskytovatel/pracovník

6.2.1 Práva

- právo odmítnout službu v případě, že Uživatel má zájem o úkony, které Pečovatelská služba neposkytuje, anebo že Uživatel se již nenachází v cílové skupině služby; dále má právo odmítnout poskytnutí úkonu z kapacitních důvodů;
- v případě nemožnosti službu zajistit klíčovým pracovníkem, zajistit výkon služby jiným pracovníkem;
- rozplánovat a měnit časy provedení úkonů u jednotlivých Uživatelů, dle organizování práce pracovníků za stran organizace;
- právo dovézt jídlo později z nenadálých situací způsobenými třetími stranami: technické problémy v jídelně, nahodilá porucha vozidla, zdravotní indispozice pracovníka, dopravní situace, opoždění pracovníka z důvodu vyjednávání s jiným uživatelem atd.;
- vyhrazuje si právo omezit či pozastavit poskytování služby v případě infekčního onemocnění nebo prostředí, kdy by mohlo k ohrožení pracovníka;
- v případě potřeby změnit klíčového pracovníka;
- vyhrazuje se právo omezit, pozastavit činnost v případě, kdyby mohl dojít k ohrožení pracovníka;
- v případě, že pracovník uzná závadnost spotřebičů (např. poškozený kabel, poškozený obal spotřebiče, poškozená zásuvka apod.), má právo z důvodu vlastní bezpečnosti nepoužívat spotřebič apod.;

- jednostranně vypovědět smlouvu v případě jejího nedodržení (neplacení, nevyužívání služby po dobu 3 měsíců, zlepšení sociální situace, prokazatelném zneužívání služby, nedodržení ujednání ve vnitřních pravidlech, hrubého porušení společenského bontonu atd.).

6.2.2 Povinnosti

- seznámit Uživatele s textem Smlouvy, se zněním Vnitřních pravidel a Pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací;
- seznámit Uživatele s ceníkem za poskytované služby a se systémem vyúčtování za služby;
- dodržovat ujednání Smlouvy, individuálního plánu a respektovat Vnitřní pravidla poskytování služeb;
- chovat se k Uživateli důstojně a slušně;
- vést dokumentaci o poskytování úkonů Pečovatelské služby;
- shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojených se zajištěním služby a dále je nesdělovat;
- zachovávat mlčenlivost o údajích osob, jimž je poskytována služba a skutečnostech, které se dověděli v souvislosti s výkonem práce;
- informovat Uživatele o nemožnosti poskytnout služby ve smluveném čase a rozsahu;
- mít služební průkaz a prokazovat se jím;
- evidovat a vyřizovat stížnosti dle sjednaných postupů;
- poskytnout první pomoc v případě ohrožení života Uživatele a následně kontaktovat blízkou osobu v případě nenadálé a nahodilé události;
- zajistit ochranu a úschovu klíčů.

Uživatel služby nemůže práva a povinnosti této Smlouvy postoupit jakékoliv jiné osobě.

7 Dokumentace

Pro řádné zajištění služeb je vedena každému Uživateli dokumentace, která obsahuje osobní a citlivé údaje, které jsou podmínkou pro poskytování služby.

- Povinnými údaji pro poskytování služby jsou: jméno, příjmení, datum narození a bydliště Uživatele; za nepovinné údaje lze uvést jméno, příjmení, adresu a telefon, příp. e-mail blízké osoby.
- Za citlivé údaje jsou považovány informace o sociální situaci potřebné pro posouzení potřebnosti k poskytování Pečovatelské služby.

Údaje jsou shromažďovány ve složce, která obsahuje: Smlouvu o poskytování Pečovatelské služby, sociální anamnézu, záznam o sociálním šetření; záznam o průběhu služby, záznam o provedených kontrolách.

Údaje o Uživateli jsou také vedeny v počítačové databázi Uživatelů. Zde jsou uvedeny povinné i nepovinné údaje, údaje o zdravotní pojišťovně, o praktickém lékaři a o poskytovaných úkonech. Databáze také slouží pro výpočet úhrady za úkony pro daný měsíc. Databáze slouží také pro statistické údaje pro krajské a celostátní potřeby.

8 Evidence a vyúčtování úhrad

8.1 Základní popis

Vyúčtování za služby dochází vždy v následujícím měsíci bezprostředně po ukončení kalendářního měsíce, za který budou účtovány služby.

Základními údaji pro stanovení částky jsou časová jednotka (hodina), 1 dovoz stravy, 1 dovoz a odvoz do SOH a nákupy a 1 kg prádla.

- Za 1 hodinu je stanovena částka 145,- Kč. Pokud trvá úkon méně než jednu hodinu nebo více, přepočítává se částka přímoúměrně ke spotřebovanému času v minutách.
- Za 1 dovoz stravy je účtován poplatek 50,- Kč. Dováží-li se strava manželům, tj. dva obědy, za dovoz těchto obědů, je jim účtován poplatek 50,- Kč.
- Za 1 dovoz a odvoz do SOH a nákupy je účtován poplatek 50,- Kč.
- Za praní prádla je stanoven poplatek 100,- Kč/1 kg.
- Za 1 dovoz a odvoz prádla do SOH je stanoven poplatek 20,- Kč.

8.2 Způsob zjišťování konečné částky za služby

8.2.1 Elektronická evidence

Evidence provedené péče se vede v elektronické podobě (pomocí čtečky). Vždy je zde zaznamenán čas příchodu do domácnosti Uživatele a čas odchodu z domácnosti Uživatele, čímž je znám čas poskytovaného úkonu. Také je zde zaznamenán druh úkonu, který byl u Uživatele proveden. Tyto informace ze čteček se každý pátek načítají do počítače (do programu Zajíc).

Začátkem každého měsíce se v kanceláři PS provádí vyúčtování. Zpracovávají se informace ze čteček, které jsou v průběhu měsíce každý pátek načteny do programu. Následně je vystaven doklad o úhradě za příslušný měsíc.

8.3 Osoby osvobozené od poplatku

Na základě § 75 zákona č. 2008 o sociálních službách jsou od poplatku za služby (s výjimkou stravného) osvobozeni:

- rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- účastníci odboje,
- osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb. (viz § 75 108/2008 Sb. odst. 2, písm. c)).
- osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, (viz § 75 108/2008 Sb. odst. 2, písm. d)).
- Pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v předešlých bodech starším 70 let.

8.4 Úkon poskytovaný dvěma pečovatelkami

Jedná se o situaci, kdy daný úkon, kvůli složitosti nebo bezpečnosti vyžaduje přítomnost dvou pracovníků.

- Jednorázový úkon například pomoc při přesunu – úkon za přítomnosti jednoho pracovníka by byl rizikový a nemožný: úhrada závisí na spotřebovaném čase, nikoli na počtu pracovníků. Započítává se tedy skutečný strávený čas obou pracovníků

dohromady. Znamená to tedy, že si na čtečku načte daný úkon pouze jeden z přítomných pracovníků.

- Je-li úkon rozdílný, například jeden pracovník pomáhá Uživateli při hygieně a druhý pracovník pomáhá s přípravou jídla, načte si každý pracovník jednotlivý úkon na čtečku zvlášť.

8.5 Možnosti úhrady za služby

- Peněžní hotovost v kanceláři PS: do 25. dne každého měsíce. Případně-li tento den na sobotu, neděli, příp. svátek, hotovost je splatná v nejbližší pracovní den.
- Prostřednictvím pracovníka: platbu lze provést prostřednictvím předání částky oproti dokladu o úhradě pracovníkovi, který částku odevzdá do kanceláře vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi.
- Platbu lze provést prostřednictvím bankovního převodu na bankovní účet organizace (č. ú. 8806810287/0100) do 25. dne v měsíci.
- Není možné, aby Uživatel platil za úkon, který nemá sjednaný a uvedený na Smlouvě.

8.6 Práce s hotovostí v kanceláři Pečovatelské služby – zvláštní předpis

Vždy po celkovém vyúčtování úhrad za poskytnuté služby vedoucí pracovník rozdělí celkovou částku k vybrání na dílčí sumy, které mají jednotliví (klíčovní) pracovníci vybrat u Uživatelů, které mají v péči.

Jednotlivé částky jsou rozepsány do tabulky. Jsou zde rozepsány sumy za:

- poskytnuté služby v terénu a v ambulantní péči
 - zvlášť úhrady v hotovosti
 - zvlášť úhrady bankovním převodem

Poté se rozepíše jednotlivé sumy jednotlivým pracovníkům dohromady. Pomocí vzorečků se automaticky vygenerují úhrady, které budou předány v hotovosti a které budou převedeny z účtu na účet.

Pracovníci přinášejí pravidelně platby za úhrady. Pracovníkům je vždy při předání hotovosti vypsán příjmový doklad a převzaté částce. Vedoucí nebo sociální pracovník posléze odvádí

hotovost do hlavní pokladny. K poslednímu pracovnímu dni v měsíci musí být na účtu součet všech odevzdávek roven celkové částce vyčíslené na základě vyúčtování za vykonané služby.

V případě nezaplacení za poskytnuté služby do konce splatného období (1 měsíc), se částka převádí do dalšího měsíce a je vedena jako dluh. V případě jeho nesplacení a problémů s vymáháním částky nebo opakovanému nesplacení částky, může být toto ze strany Poskytovatele podnětem pro ukončení Smlouvy z neplnění povinností Uživatele.

V případě úmrtí Uživatele se přeplatky i nedoplatky, včetně záloh přihlašují k dědickému řízení.

9 Důvody opravňující neuzavření či ukončení Smlouvy

9.1 Důvody k neuzavření Smlouvy

Neuzavřít Smlouvu dle § 91 zákona č. 108/2006 o sociálních službách lze v následujících případech:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.

9.2 Důvody vedoucí k ukončení Smlouvy

9.2.1 Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele je možné pokud:

- Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy Poskytovatel považuje nezaplacení dlužné částky za poskytnutí Pečovatelské služby za dobu delší než 1 měsíc;
- Uživatel řádně nespolupracuje s Poskytovatelem služby při poskytování sjednaných úkonů: poskytování služby znemožňuje, popřípadě se chová zvláště hrubým způsobem (je agresivní, vyhrožuje, vydírá) k pracovníkům Pečovatelské služby;
- Uživatel více jak **tři měsíce** nevyužil sjednanou službu;

- Uživatel opakovaně není doma v době poskytování služby, neoprávněně se vyhýbá osobnímu kontaktu s pracovníkem a neumožňuje tak poskytnutí nasmlouvaných úkonů;
- Uživatel nabyl zpět své schopnosti sebeobsluhy do té míry, že se již nenachází v sociálně nepříznivé situaci. Je tedy schopen sebeobsluhy a zajištění nezbytně nutných úkonů;
- v případě prokázání, že poskytovanou službu využívá jiná osoba než Uživatel.

Výpovědní lhůta ze strany Poskytovatele činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

Smlouva zaniká při umístění osoby do pobytového zařízení sociálních služeb nebo úmrtím Uživatele služby, zajištěním péče rodinou nebo jinou osobou ke dni, kdy nastala uvedená skutečnost.

Ukončení Smlouvy o poskytování služby musí předcházet doplacení předepsané výše úhrady za poskytnuté úkony Pečovatelské služby.

9.2.2 Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele:

- bez udání důvodu;
- z důvodu neplnění povinností Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby;
- na vlastní žádost.

Součástí těchto Pravidel je Ceník poskytovaných služeb.