*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Smlouva o poskytnutí sociální služby*

*Pečovatelská služba*

****

PS/XXX/202X

*Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby č.* PS/XXX/202X

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **u z a v ř e l i**

1)

|  |  |
| --- | --- |
| Klient: |  |
| Místo poskytování služby:  |
| Datum narození: |  | Telefon: |  |

(v textu této smlouvy dále jen „Klient“)

a

2) *Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o*. se sídlem Kochova 1185, Chomutov 430 01, zastoupený jednatelem společnosti Monikou Benešovou (v textu této smlouvy dále jen „Poskytovatel“)

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby podle § 40, 108/2006 Sb. (v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“):

**I. Rozsah poskytování sociální služby**

(1) Klient má právo, na základě svých individuálních potřeb požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona o sociálních službách:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Popis jednotlivých úkonů je uveden v příloze této smlouvy – **Sazebník úkonů PS.**

(2) Kromě činností uvedených v odst. 1 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Klientovi na jeho požádání dle kapacitních možností Poskytovatele fakultativní činnosti nad rámec základních činností podle odst. 1 tohoto článku

(3) Rozsah, způsob a četnost využívání činností/úkonů je uveden v individuálním plánu a jeho následných aktualizacích.

(4) Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi výše uvedené služby kvalitně, odborně a bezpečně s ohledem na technické a personální možnosti a objektivní příčiny (povětrnostní podmínky, dopravní kalamita, změna provozu z důvodu nemoci nebo dovolených apod.). Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., Kochova 1185, Chomutov, kancelář společnosti se nachází ve 3.patře polikliniky pro dospělé. Kontaktní spojení Klára Benešová, M.A. +420 725 977 352, e-mail: asistentka@zdravotni-sestry.cz, webové stránky: [www.zdravotni-setry.cz](http://www.zdravotni-setry.cz)

**II. Místo a čas poskytování sociální služby**

(1) Služby sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují v domácím prostředí klienta na území měst: Chomutov a Jirkov a dále ve vybraných obcích: Kalek, Jindřichova Ves, Křimov, Načetín, Libědice, Málkov, Místo, Nezabylice, Otvice, Pesvice, Spořice, Strupčice, Údlice, Všestudy, Vrskmaň, Vysoká Pec, Výsluní, Hrušovany, Droužkovice, Březno, Černovice, Zelená, Vysoká, Hora sv. Šebestiána, Blatno, Boleboř, Hořenec, Přečáply, Škrle, Nebovazy, Srážky, Krásná Lípa, Březenec, Hrádečná, Vinařice, Červ. Hrádek, Zaječice.

(2) Služby sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují v základní době, každý den (Po-Ne) od 06:30 hodin do 21:00 hodin po dobu platnosti Smlouvy. Klient si může u Poskytovatele odhlásit nebo změnit nasmlouvanou službu/úkon (základní i fakultativní - dále jen „služba“) nejpozději však den předem, ve výjimečných případech do 6:00 hod v den, v němž má být sociální služba poskytnuta, v souladu s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby. Služba se odhlašuje telefonicky na čísle 602 283 762.

**III. Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

(1) Klient je povinen zaplatit úhradu za jednotlivé úkony pečovatelské služby dle platného **Sazebníku** Poskytovatele, který je přílohou této smlouvy (dále jen „Sazebník“). Sazebník je v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění. Klient prohlašuje, že byl před podpisem Smlouvy seznámen s platným Sazebníkem Poskytovatele. Zvýšení úhrady je Poskytovatel povinen předem oznámit Klientovi nejpozději měsíc před datem jeho platnosti.

(2) Činnosti sjednané v čl. I odst. 2 Smlouvy jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů těchto služeb podle **Sazebníku** Poskytovatele.

(3) Poskytovatel je povinen předložit Klientovi vyúčtování úhrady podle odstavců 1 a 2 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta.

(4) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil Klientovi měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

(5) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu:

a) v **hotovosti** prostřednictvím pověřeného pracovníka Poskytovatele

b) bankovním převodem na účet č. **195640293/0600** vedený u MONETA Money bank

(6) Přeplatky na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy existující po započtení případné zálohy, je Poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Klientovi doručit nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit Klientovi v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku. Toto ustanovení platí obdobně i o případných nedoplatcích.

(7) Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu dle tohoto článku smlouvy v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

**IV. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby**

(1) Klient prohlašuje, že byl seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Klient se zavazuje, že bude tato pravidla dodržovat.

**V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

(1) Klient může Smlouvu vypovědět okamžitě bez udání důvodu.

(2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dní,

b) jestliže Klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které jí vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,

c) jestliže se Klient chová k zaměstnanci Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., Pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

d) pokud Klientův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že se již Klient nenachází v nepříznivé sociální situaci nebo nemá sníženou soběstačnost.

(3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 písm.a) a b) tohoto článku činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena, a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce. Ukončení smlouvy z důvodů uvedených v odst. 2 písm.c) a d) tohoto článku může být okamžité.

**VI. Doba platnosti smlouvy**

(1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

(2) Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou. Pokud není tato smlouva využívána po dobu 6 měsíců, její platnost uplynutím uvedené doby, bez dalšího upozornění, zaniká.

(3) Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

**VII. Přílohy**

(1) Sazebník úkonů pečovatelské služby + Sazebník Fakultativních služeb

(2) Informace o zpracování osobních údajů

(3) Souhlas se zpracováním osobních údajů

(4) Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

**IX. Závěrečná ustanovení**

(1) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

(2) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

(3) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, a že Smlouvu neuzavřely v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

(4) dle čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 ​nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/EC („GDPR​“) Klient / nebo jeho zástupce tímto dobrovolně uděluje svůj kdykoliv odvolatelný souhlas se zpracováním osobních údajů poskytovatelem sociálních služeb Společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. se sídlem Kochova 1185, 430 01 Chomutov, a to v rozsahu pro uvedené účely vyplývající ze smlouvy.

(5) Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Toto právo může být omezeno jen za podmínek stanovených obecně závaznými předpisy.

(6) Uživatel souhlasí s tím, že pověření pracovníci Poskytovatele mají právo seznámit se s jeho zdravotním stavem, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních služeb.

(7) Všichni zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona, č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

(8) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_ V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

podpis Klienta / zástupce klienta podpis sociálního pracovníka / zástupce společnosti

Příloha č. 1 – Sazebník úkonů pečovatelské služby + Sazebník fakultativních služeb

**CENÍK ÚKONŮ KE DNI 01.01.2023**

Výše úhrady za poskytování pečovatelské služby se stanovuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů a činí 155 Kč za hodinu, pokud se služba poskytuje osobě v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně. V případě, že množství odebraných služeb v měsíci přesáhne 80 hodin, bude účtováno 135 Kč za hodinu.

**Sociální úkony**

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Běžné nákupy a pochůzky | 155,00 Kč | 60 min. |  |  |  |  |  |  |
| Běžný úklid a údržba domácnosti | 155,00 Kč | 60 min. |  |  |  |  |  |  |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Donáška jídla | 50,00 Kč | 1 úkon |

| **Zprostředkování kontaktu se spol.** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Doprovázení dospělých | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Úkony běžné péče o osobu** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc a podpora při podávání jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |
| Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při použití WC | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Úkony běžné péče o osobu** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při prostorové orientaci, samostatnému pohybu ve vnitřním prostoru | 155,00 Kč | 60 min. |
| Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při přípravě jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při úkonech osobní hygieny | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při základní péči o vlasy a nehty | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy | 90,00 Kč | 1 kg |
| Praní a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy | 90,00 Kč | 1 kg |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Příprava a podání jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva | 155,00 Kč | 60 min. |
| Velký nákup, například týdenní nákup | 160,00 Kč | 1 úkon |

**Fakultativní služby**

| **Úkon** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Dohled nad užitím léků | 155,00 Kč | 60 min. |
| Dohled nad uživatelem | 155,00 Kč | 60 min. |
| Doprava pro klienty | 9,60,00 Kč | 1 km |
| Kopírování dokumentu A4 | 3,00 Kč | 1 úkon |
| Venčení domácího mazlíčka | 155,00 Kč | 60 min. |
| Vyřízení žádosti do sociálních služeb (zajištění formuláře, vyplnění s klientem, případné vyzvednutí lékařského potvrzení a předání na danou instituci – tuto službu vykonává sociální pracovník) | 230 Kč | 60 min |

***Výše úhrad úkonů stanovených zákonem 108/2006 Sb. jsou v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb. v platném znění.***

Příloha č.2 – Informace o zpracování osobních údajů

**Informace o zpracovávání osobních údajů**

**Klient** poskytovatele sociálních služeb Společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. se sídlem Kochova 1185, 430 01 Chomutov,nebo jeho zástupce, podpisem tohoto dokumentu **bere na vědomí,** že při poskytování služeb sociální péče **jsou zpracovávány** jeho níže uvedené **osobní údaje** v rozsahu nutném pro splnění smluvních a zákonných povinností zařízení sociálních služeb, a to po dobu vyplývající z právních předpisů, případně po dobu trvání smlouvy:

* jméno a příjmení
* místo poskytování sociální služby
* korespondenční adresa
* telefonický kontakt
* údaje o svéprávnosti
* stupeň příspěvku na péči
* údaje o schopnosti zvládat základní životní potřeby
* dietologické údaje

**Povinnost poskytnout osobní údaje**

Klient, nebo jeho zástupce, je srozuměn s tím, že pokud by se zpracováním osobních údajů ve výše uvedeném rozsahu nesouhlasil, zařízení sociálních služeb by mu nemohlo požadovanou sociální službu poskytnout. Poskytnutí výše uvedených údajů jetedy **smluvním požadavkem.**

**Zpracování na základě oprávněných zájmů**

Klient, nebo jeho zástupce, dále bere na vědomí, že poskytovatel sociálních služeb zpracovává na základě svých oprávněných zájmů další osobní údaje klienta (dosažené vzdělání, rodinný stav, státní příslušnost, poslední zaměstnání, místo narození, dřívější bydliště), a to za účelem individualizace péče a zlepšování poskytovaných služeb.

Poskytnutí těchto údajů **není povinné.**

**Příjemci osobních údajů** jsou pouze subjekty, u nichž předání vyplývá přímo ze zákona, tedy zejména zdravotní pojišťovna, úřad práce apod.

**Práva klienta související se zpracováním**

1. Klient má právo žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
2. Klient má právo požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;
3. Klient má právo požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
4. Klient má právo vznést námitku proti zpracovávání osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;
5. Klient má právo být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.

**Bližší informace** o zpracování osobních byly sděleny klientovi nebo jeho zástupci při podpisu tohoto dokumentu a jsou zveřejněny na webových stránkách: www.zdravotni-sestry.cz

**Pověřencem pro ochranu osobních údajů** byla jmenována Klára Benešová, M.A. Můžete jí kontaktovat na e-mailové adrese asistentka@zdravotni-sestry.cz

**Prohlášení klienta nebo jeho zástupce**

Poté, co jsem měl možnost klást doplňující otázky a zeptat se na vše, co pokládám za podstatné, a moje dotazy mi byly uspokojivě zodpovězeny, prohlašuji, že jsem informacím a vysvětlením plně porozuměl a **považuji** **poučení mé osoby za dostatečné**.

V případě, že tento dokument podepisuji v zastoupení klienta, **prohlašuji**, že s jeho obsahem a důsledky pro práva a povinnosti dotčených subjektů bylpřiměřeným způsobem, tedy jasně, srozumitelně a za použití jednoduchých jazykových prostředků, **seznámen i samotný klient**.

V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Podpis klienta (zástupce)

Příloha č.3 – Souhlas se zpracováním osobních údajů

**souhlas se zpracováváním osobních údajů**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno a příjmení klienta** |  |
| **Datum narození** |  |
| **Bydliště** |  |
| **Zástupce (např. opatrovník)** | **- - -**  |

**Klient,** nebo jeho zástupce, tímto dobrovolně uděluje svůj kdykoliv odvolatelný souhlas se zpracováním osobních údajů poskytovatelem sociálních služeb Společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. se sídlem Kochova 1185, 430 01 Chomutov, a to v následujícím rozsahu a pro uvedené účely*:*

**ANO / NE (zakroužkujte)**

Souhlasím s pořizováním mých **fotografií a videozáznamů** pro interní účely a běžný, každodenní chod zařízení sociálních služeb (výukové účely, rozvoj sociálních dovedností, pořádání různých tematických akcí apod.) a dále za účelem prezentace a propagace zaměstnavatele, a to zejména formou zveřejnění těchto záznamů na internetových stránkách zaměstnavatele.

Jsem srozuměn s tím, že i pokud souhlas neudělím, bude mi sociální služba bez dalšího poskytnuta a uvedené osobní údaje v takovém případě nebudou poskytovatelem sociálních služeb, jakkoliv zpracovávány.

Byl jsem informován o tom, že ke zpracování na základě tohoto souhlasu bude docházet po dobu **5 let** od ukončení poskytování sociální služby.

**Práva klienta**

Dále jsem byl(a) informován(a) o tom, že má práva a další skutečnosti uvedené v dokumentu INFORMACE O ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, který jsem obdržel(a) před udělením tohoto souhlasu, se vztahují i na zpracování prováděné na základě tohoto souhlasu.

**Prohlášení klienta nebo jeho zástupce**

Tento můj souhlas zůstává v plném rozsahu v platnosti a účinnosti po dobu trvání poskytování sociální služby. Jsem si vědom toho, že udělení tohoto souhlasu je dobrovolné a mohu ho s účinky do budoucna kdykoliv odvolat.

V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Podpis klienta (zástupce)

Příloha č.4 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

****

**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

Tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují poskytování pečovatelské služby společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185 Chomutov 430 01.

Obsah

[Slovníček pojmů 14](#_Toc93414018)

[1. Popis poskytovaných služeb 15](#_Toc93414019)

[2. Provozní doba a místo poskytování služeb 16](#_Toc93414020)

[3. Jednání se zájemcem o službu 17](#_Toc93414021)

[4. Smlouva o poskytování pečovatelské služby 19](#_Toc93414022)

[5. Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby 20](#_Toc93414023)

[5.1. Klient má právo: 20](#_Toc93414024)

[5.2. Klient je povinen: 21](#_Toc93414025)

[6. Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby 21](#_Toc93414026)

[6.1. Pracovník má právo: 21](#_Toc93414027)

[6.2. Pracovník je povinen: 22](#_Toc93414028)

[7. Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby 22](#_Toc93414029)

[7.1. Práva poskytovatele: 22](#_Toc93414030)

[7.2. Povinnosti poskytovatele: 23](#_Toc93414031)

[8. Dokumentace 23](#_Toc93414032)

[9. Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby 23](#_Toc93414033)

[9.1. Úhrada úkonů 24](#_Toc93414034)

[9.2. Evidence a vyúčtování úhrad 24](#_Toc93414035)

[9.3. Možnosti platby 24](#_Toc93414036)

[9.4. Bezplatné služby 24](#_Toc93414037)

[9.5. Úmrtí klienta 24](#_Toc93414038)

[10. Průběh poskytování pečovatelské služby 24](#_Toc93414039)

[10.1. Zabezpečení přístupu 24](#_Toc93414040)

[10.2. Finanční hotovost na nákupy / běžné pochůzky 25](#_Toc93414041)

[10.3. Úklid 25](#_Toc93414042)

[10.4. Dohled nad užitím léků 25](#_Toc93414043)

[10.5. Doprovody k lékaři/na veřejné instituce 25](#_Toc93414044)

[11. Možné havarijní a nouzové situace a jejich postup při řešení 26](#_Toc93414045)

[11.1. V situaci, kdy Klient pečovatelské služby neotevírá je postup následující: 26](#_Toc93414046)

[11.2. V situaci, kdy nalezneme klienta bez známek života je postup následující: 27](#_Toc93414047)

[11.3. V situaci, kdy nalezneme klienta ve špatném zdravotním stavu je postup následující: 28](#_Toc93414048)

[11.4. V situaci, kdy je klient agresivní, pod vlivem alkoholu či návykových látek je následující postup: 28](#_Toc93414049)

[11.5. V situaci, kdy je podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta, je postup následující: 28](#_Toc93414050)

[11.6. V situaci nedostatku pracovníků pečovatelské služby (např. chřipková epidemie, pandemie Covid-19) je postup následující: 28](#_Toc93414051)

[11.7. V situaci, kdy se pracovníkům pečovatelské služby stane úraz se postupuje následovně: 29](#_Toc93414052)

[11.8. V situaci, kdy při výkonu služby dojde k poškození majetku klienta pečovatelské služby je následující postup: 29](#_Toc93414053)

[11.9. V situaci, kdy klient pečovatelské služby uvízne ve výtahu, je postup následující: 29](#_Toc93414054)

[11.10. V situaci, když pracovník zavinil ztrátu klíčů od bytu klienta se postupuje následovně: 29](#_Toc93414055)

[11.11. V situaci, kdy je z bytu klienta cítit plyn 29](#_Toc93414056)

[11.12. V situaci, kdy je prasklé vedení vody je postup následující: 29](#_Toc93414057)

[11.13. V situaci, kdy vznikne požár, je postup následující: 30](#_Toc93414058)

[11.14. Záznamy mimořádných a nouzových situací 30](#_Toc93414059)

[12. Střet zájmu 30](#_Toc93414060)

[13. Přijímání darů 32](#_Toc93414061)

[13.1. Smysl a cíl pravidel 32](#_Toc93414062)

[13.2. Základní pojmy 33](#_Toc93414063)

[13.3. Obecné zásady poskytování darů 33](#_Toc93414064)

[13.4. Postup pro přijímání darů 33](#_Toc93414065)

[13.4.1. Postup pro přijímání darů do hodnoty 5.000 Kč (včetně): 33](#_Toc93414066)

[13.4.2. Postup pro přijímání darů nad hodnotu 5.000 Kč 34](#_Toc93414067)

[13.5. Darovací smlouva 34](#_Toc93414068)

[13.6. Uložení, evidence a účetní zpracování darovacích smluv a nabytého majetku 34](#_Toc93414069)

[13.7. Drobné dary 35](#_Toc93414070)

[13.8. Závěrečná ustanovení 35](#_Toc93414071)

#

# Slovníček pojmů

**Zájemce *–*** Osoba, která služby dosud nevyužívá, nemá dosud podepsanou smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Zájemcem je osoba, se kterou poskytovatel dosud o službách pouze vyjednává.

**Žadatel *–*** Zájemce se stáváŽadatelem v okamžiku, kdy podá žádost o poskytování pečovatelské služby.

**Klient/Uživatel** – Osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby, je tedy klientem/uživatelem služby.

**Poskytovatel** – společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., se sídlem Kochova 1185, Chomutov 43001, dále jen „společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.ro.“

**Smlouva o poskytování pečovatelské služby** – Jedná se o dokument, na základě kterého je služba poskytována. Dále jen „Smlouva

**Osobní cíl** – je to, čeho chce uživatel dosáhnout pomocí zvolené služby (např. mít pravidelný teplý oběd nebo zůstat ve svém domácím prostředí).

**Sociální pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., který provádí sociální šetření.

**Sociální šetření** – Metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o klientovi. Sociální šetření je jinými slovy návštěva sociálního pracovníka většinou v domácím prostředí klienta. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami klienta, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, a to včetně časového rozvrhu.

**Nepříznivá sociální situace** – Oslabení nebo ztráta schopnosti (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, nebo zdravotního postižení) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

**Klíčový pracovník** – Pracovník společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. – pečovatelka, se kterým klient vytvoří individuální plán k dosažení osobního cíle.

**Individuální plán** – Je výsledek individuálního plánování. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.

**Individuální plánování** – Je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu (standard č.3), sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby (standard č.4) a vytvoření individuálního plánu a jeho přehodnocování (standard č.5). Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly v maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti, případně k vytvoření důstojného prostředí pro další život uživatele. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý před začátkem využívání služby.

**Nouzová a havarijní situace** – Je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

**Zákon 108/2006 Sb**.- základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice včetně pečovatelské služby

#  Popis poskytovaných služeb

* 1. Základní činnosti – postupy, jakým jsou úkony prováděny jsou popsány v „*Metodice úkonů pečovatelské služby*“ – zde je k dispozici pouze výčet úkonů pečovatelské služby

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Běžné nákupy a pochůzky | 155,00 Kč | 60 min. |  |  |  |  |  |  |
| Běžný úklid a údržba domácnosti | 155,00 Kč | 60 min. |  |  |  |  |  |  |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Donáška jídla | 50,00 Kč | 1 úkon |

| **Zprostředkování kontaktu se spol.** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Doprovázení dospělých | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Úkony běžné péče o osobu** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc a podpora při podávání jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |
| Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při použití WC | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Úkony běžné péče o osobu** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při prostorové orientaci, samostatnému pohybu ve vnitřním prostoru | 155,00 Kč | 60 min. |
| Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při přípravě jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při úkonech osobní hygieny | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc nebo zajištění hygieny** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Pomoc při základní péči o vlasy a nehty | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy | 90,00 Kč | 1 kg |
| Praní a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy | 90,00 Kč | 1 kg |

| **Poskytnutí nebo zajištění stravy** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Příprava a podání jídla a pití | 155,00 Kč | 60 min. |

| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva | 155,00 Kč | 60 min. |
| Velký nákup, například týdenní nákup | 160,00 Kč | 1 úkon |

* 1. Fakultativní služby

Fakultativní služby je možné poskytnout pouze v případě, že je poskytována některá ze základních činností.

| **Úkon** | **Cena** | **Za** |
| --- | --- | --- |
| Dohled nad užitím léků | 155,00 Kč | 60 min. |
| Dohled nad uživatelem | 155,00 Kč | 60 min. |
| Doprava pro klienty | 9,60,00 Kč | 1 km |
| Kopírování dokumentu A4 | 3,00 Kč | 1 úkon |
| Venčení domácího mazlíčka | 155,00 Kč | 60 min. |
| Vyřízení žádosti do sociálních služeb (zajištění formuláře, vyplnění s klientem, případné vyzvednutí lékařského potvrzení a předání na danou instituci – tuto službu vykonává sociální pracovník) | 230 Kč | 60 min |

##

## Základní sociální poradenství

Součástí našich služeb je i základní sociální poradenství, které je poskytováno bezplatně. Prostřednictvím informací a rad, poskytujeme podporu při řešení obtížné situace klienta. Poradenství poskytujeme formou osobního nebo telefonického kontaktu, popř. e-mailového dotazu.

Cílem sociálního poradenství není řešit problémy za klienta, ale pomoci mu se zorientovat ve své situaci, aby byl schopen, pokud možno tuto situaci vyřešit vlastními silami tzn. uplatňovat svá práva a nároky, umět řešit naléhavé krize v osobním životě vlastními silami, plnit své občanské povinnosti, z vlastních zdrojů a v potřebném čase.

Základní sociální poradenství v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb. a § 4 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. zahrnuje:

1. poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
2. poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
3. poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
4. poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

# Provozní doba a místo poskytování služeb

1. Naše služby poskytujeme od 6:30 do 21:00 hodin.
2. Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je dohodnut při sjednání služby a může se dle individuálních potřeb klienta měnit. V případě rozšíření nebo zúžení služby je s klientem dohodnut nový rozsah, který se zaznamená do individuálního plánu (IP). Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele.
3. Čas poskytnutí jednotlivých úkonů je dán individuálním plánem péče a čas poskytnutí úkonu (začátek poskytování péče) se může lišit v rozmezí ± 30 minut. V případě mimořádných situací (onemocnění pečovatelky, havárie vozidla PS apod.) může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace.
4. Pracovní doba kanceláře je od 7:00 do 15:00 hod na adrese Kochova 1185, Chomutov 430 01 (Poliklinika dospělých, 3NP.) Pokud si chcete sjednat schůzku, je nutné se předem telefonicky domluvit. Vzhledem k terénní povaze naší služby je možné, že v kanceláři nebude nikdo k zastižení. **V současné době pracují naši pracovníci z domova. Prosím, kontaktujte je telefonicky a domluvte si osobní schůzku předem.**
5. Terénní služba je poskytována dle potřeb klientů v jejich domácím (přirozeném) prostředí na území měst Chomutov a Jirkov a dále ve vybraných obcích: Kalek, Jindřichova Ves, Křimov, Načetín, Libědice, Málkov, Místo, Nezabylice, Otvice, Pesvice, Spořice, Strupčice, Údlice, Všestudy, Vrskmaň, Vysoká Pec, Výslunní, Hrušovany, Droužkovice, Březno, Černovice, Zelená, Vysoká Hora sv. Šebestiána, Blatno, Boleboř, Hořenec, Přečáply, Škrle, Nebovazy, Srážky, Krásná Lípa, Březenec, Hrádečná, Vinařice, Červený Hrádek a Zaječice.

# Jednání se zájemcem o službu

1. První informace může získat zájemce o informace či zájemce o službu z webových stránek, z Facebooku, z městského úřadu, z letáku nebo na doporučení ostatních klientů a jejich rodinných příslušníků.
2. Osobou, která informace vyžaduje může být samotný zájemce o službu, dále jeho příbuzní, zástupci, blízké osoby nebo pracovníci jiných organizací.
3. První kontakt se zájemcem o pečovatelskou službu může probíhat telefonicky, osobní návštěvou v kanceláři pečovatelské služby, e-mailem, poštou (zasláním vyplněné žádosti o poskytování pečovatelské služby) nebo přes internet – vyplněním on-line žádosti.
4. Obrátí-li se na pracovníka společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. potenciální klient (sám nebo prostřednictvím rodinného příslušníka), pracovnice nejprve zjišťují, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda se jedná o osobu bydlící v místě působnosti. V případě, že jsou podmínky cílové skupiny a místa poskytování služby splněny, domluvíme se na osobní schůzce v jeho přirozeném domácím prostředí nebo tam, kde by měla být služba poskytována. Pokud nelze návštěvu v tomto prostředí uskutečnit, pozveme ho na návštěvu do kanceláře naší společnosti nebo se domluvíme na jiném adekvátním místě. Tato schůzka se nazývá sociální šetření.
5. Pokud má poskytovatel naplněnou kapacitu, Zájemce je zapsán do Evidence zájemců o pečovatelskou službu, je mu poskytnuto základní sociální poradenství a je vytvořen záznam z jednání.
6. Sociální šetření provádí sociální pracovník. Přítomen však může být i další pracovník pečovatelské služby (např. vedoucí nebo potenciální klíčový pracovník).
7. Před začátkem sociálního šetření se sociální pracovník přivítá se zájemcem, představí se a ověří si dotazem, zda je osoba zájemcem o službu. Informuje o účelu a předpokládaném průběhu jednání se zájemcem, včetně předpokládaného času a dbá, aby se zájemce cítil bezpečně a příjemně.
8. Teprve potom, co zájemce získá pocit bezpečí, sociální pracovník zjišťuje, zda se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci. Společně se se zájemcem snaží najít řešení této situace, a to i prostřednictvím základního sociálního poradenství. Sociální pracovník vždy zvažuje všechny dostupné varianty řešení, a na základě získaných informací zvolí tu, která nejvíce pomůže řešit nepříznivou sociální situaci zájemce (i kdyby to znamenalo, že zájemce potřebuje jiný druh pomoci, než je sociální služba, kterou poskytujeme). Uplatňuje proto princip subsidiarity – to znamená, že přednost mají řešení, která nejvíce posilují samostatnost a sociální začleňování zájemce.
9. Nepříznivou sociální situaci klientů vyhodnocujeme z hlediska:
* Věku
* Dlouhodobého nebo trvalého zdravotního stavu, který omezuje určité schopnosti a dovednosti
* Prostředí, ve kterém Zájemce žije
* Mobility a orientace
* Zvládání osobní hygieny
* Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
* Samostatného pohybu
* Stravování
* Kontaktu se společenským prostředím
* Seberealizace
* Péče o zdraví a bezpečí
* Uplatňování práv a oprávněných zájmů
* Obstarávání osobních záležitostí
* Podpory rodičovských kompetencí

Na základě tohoto vyhodnocení poskytujeme klientům potřebnou pomoc a podporu. Zájemcům / Klientům je nabízena a zprostředkovávána i podpora v používání kompenzačních a rehabilitačních pomůcek (odkazy na instituce, doprovody za nimi, pomoc při vyřizování a používání těchto pomůcek atd.) Zájemce / Klient je podporován v oblastech jeho znevýhodnění do té míry, aby mu tato podpora dopomohla k větší samostatnosti a ke kvalitnějšímu životu.

1. Sociální pracovník společně s klientem vyplní Žádost o poskytování pečovatelské služby, (pokud ji už zájemce nemá připravenou) a Souhlas se zpracováním osobních údajů žadatele.
2. Zájemce může v Žádosti o poskytování služby uvést tzv. kontaktní osobu, kterou je možné kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, při nouzové nebo havarijní situaci. Dále je s uvedenou kontaktní osobou jednáno o možnosti vyrovnání pohledávky uživatele, např.: při hospitalizaci nebo dojde-li k ukončení poskytování služby a uživatel není schopen tyto náležitosti vyřídit osobně.
3. Dále vede sociální pracovník rozhovor o potřebách, očekáváních a důvodech, proč chce Žadatel službu využívat. Sociální pracovník se Žadatelem vyhodnotí jeho sociální dovednosti a následně předá Žadateli informace o úkonech pečovatelské služby, provede seznámení se sazbami za úkony (prostřednictvím Sazebníku úkonů), o způsobu organizace jednotlivých úkonů a způsobu měření času za jednotlivé úkony.
4. Sociální pracovník má s sebou na sociálním šetření vzorový dokument Vnitřních pravidel a vzor Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, se kterým Žadatele seznamuje bod po bodu a dává mu prostor klást otázky. Tímto prakticky vysvětluje, jak služba probíhá.
5. Dále se sociální pracovník se Žadatelem domluví, zda je schopen při zahájení služby pečovatelce otevřít, popřípadě poskytne-li klíče od domu/bytu. Pokud ano, následuje sepsání dohody o převzetí klíčů, která bude součástí Smlouvy.
6. Na základě vyplněné Žádosti a Záznamu ze sociálního šetření, připraví sociální pracovník Smlouvu o poskytování pečovatelské služby.
7. Následně sociální pracovník se Žadatelem dojedná termín schůzky za účelem podepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
8. Pokud sociální pracovník již při sociálním šetření s Žadatelem vzor Smlouvy projednal tak, že ji Žadatel porozuměl v plném rozsahu, Smlouvu k podpisu může předat jiný pracovník služby při zahájení poskytování služby.

# Smlouva o poskytování pečovatelské služby

1. Smlouvu sepisuje s Žadatelem Sociální pracovník nebo Vedoucí pečovatelské služby.
2. Smlouvu podepisuje Žadatel a stává se Klientem/Uživatelem služby. Pokud nemůže Žadatel ze zdravotního důvodu Smlouvu podepsat, poskytovatel se řídí doporučeným postupem [MPSV č. 5/2018](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_c._5_2018__kterym_se_nahrazuje_doporuceny_postup_c._04_2017__k_detencim_v_zari.pdf/3d8e2105-3e08-6a32-6574-ca74ab07097d). Pokud osoba, která podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat, nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, pak ji podle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách zastupuje při uzavírání smlouvy OÚ ORP, a to podle místa jejího trvalého nebo hlášeného pobytu.
3. Poskytovatel, konkrétně sociální pracovník, seznamuje Zájemce/Žadatele se vzorem Smlouvy již při prvotním sociálním šetření (viz. výše), zároveň dává Zájemci/Žadateli prostor a čas klást otázky. Vždy se dotazem ujistí, že Zájemce/Žadatel obsahu rozuměl a že se zněním smlouvy souhlasí. V opačném případě se pracovník vrací ke sporným bodům a hledá jiný způsob, jak zájemci vysvětlit nejasné části. Sociální pracovník také seznamuje klienta s přílohami Smlouvy – *Sazebníkem úkonů pečovatelské služby, Sazebníkem Fakultativních služeb, Informacemi o zpracování osobních údajů, Souhlasem o zpracování osobních údajů a Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby*.
4. Pokud je Zájemce/Žadatel omezený ve způsobilosti k právním úkonům, zastupuje ho ve věcech daných soudem ustanovený opatrovník. Při projednávání je ale nutná přítomnost Zájemce/Žadatele. Zájemce/Žadatele nelze, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje, z jednání vyloučit.
5. V případě poskytování služeb dítěti je smlouva vysvětlena zákonnému zástupci dítěte (a ten Smlouvu podepisuje). A dítěti je přiměřenou formou vysvětleno, jakou pomoc mu bude poskytovatel zajišťovat. Poskytovatel nepoužívá v komunikaci s dítětem cizí pojmy, vyjadřuje se přiměřeně věku dítěte.
6. Pokud je Zájemce/Žadatel zrakově postižený, je mu smlouva vyhotovena ve velikosti písma, která mu vyhovuje.
7. Pokud je Zájemce/Žadatel postižen převážnou nebo úplnou slepotou, účastní se projednání Smlouvy třetí osoba (blízká osoba, jiná osoba, kterou Zájemce/Žadatel určí nebo zástupce příslušného obecního úřadu). Sociální pracovník Zájemci/Žadateli Smlouvu přečte, dotazem se ujistí, zda obsahu rozuměl a se zněním souhlasí. Smlouvu nakonec podepíšou všichni, kdo se projednávání účastnili. Pokud Zájemce/Žadatel zná Braillovo písmo, je mu po dohodě Smlouva do tohoto písma přepsána. Vzhledem k časové prodlevě vyhotovení (cca 3 týdny) je mu smlouva v Braillovu písmu dodána po přepsání.
8. Pokud je Zájemce/Žadatel sluchově postižený, trpí praktickou hluchotou nebo ani přes naslouchátko není jasné, že rozhovoru rozumí (při komunikaci uplatňuje pracovník pravidla stanovená ve Standardu č.3 – komunikace s osobou se sluchovým postižením), případně je Zájemce/Žadatel hluchoněmý, je k projednání Smlouvy přizván tlumočník znakové řeči, pokud zájemce takovou řeč ovládá, nebo vizualizátor, případně může být rozhovor s ním převáděn do psané podoby.
9. V případě, že se při sociálním šetření Zájemce/Žadatel plně seznámí a porozumí vzoru Smlouvy může se s Poskytovatelem dohodnout, že v zájmu poskytnutí co nejrychlejší péče, může přinést vyhotovenou Smlouvu k podpisu pečovatelka na první sjednanou službu.

# Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby

## Klient má právo:

1. Využívat pečovatelskou službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu se základním prohlášením pečovatelské služby (s posláním, cílovou skupinou atd.)
2. Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vedoucí společnosti nebo sociální pracovník na vyžádání předloží klientovi dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
3. Vědět, které osobní a citlivé údaje pečovatelská služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále pracuje.
4. Zvolit si kontaktní osobu, kterou bude Poskytovatel kontaktovat a informovat při nedostupnosti klienta nebo při jiných nenadálých situacích.
5. Jednostranně ukončit smlouvu bez udání důvodu.
6. Být předem seznámen se změnou úhrady za poskytované činnosti.
7. Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost poskytovaných úkonů. Tyto změny domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta“
8. Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
9. Stěžovat si na pečovatelskou službu, na poskytování pečovatelské služby, na činnost pečovatelek a další záležitosti týkající se poskytování služby.

## Klient je povinen:

1. Ctít slušné chování k pracovníkům pečovatelské služby
2. Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví (např. Covid-19).
3. Včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky a to do 6:00 hod ranní, dne, kdy měla být služba poskytnuta na telefon Vedoucí pečovatelky.
4. Dodržovat dojednání vlastní podpory u sjednaných úkonů, např. mít vlastní prostředky na úklid, vlastní hygienické potřeby apod.
5. Pokud klient chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit, aby nedošlo k napadení pracovníků.
6. Spolupracovat při vytváření individuálního plánování minimálně dvakrát ročně (vytváření, kontrola, vyhodnocování).
7. Platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního dne následujícího měsíce.

# Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby

## Pracovník má právo:

1. Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní
2. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.)
3. Předat klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s klientem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů)
4. Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, závada na automobilu, dopravní zácpa, pracovní úraz apod.)

## Pracovník je povinen:

1. Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce
2. Jednat s klientem jako s jedinečnou bytostí, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodnou vůli a rozhodnutí.
3. Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje klientovi důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
4. Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu.
5. Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace.
6. Zapisovat čas a provedené úkony do „Záznamového archu“, který se nachází v růžových deskách klienta.

# Práva a povinnosti poskytovatele pečovatelské služby

## Práva poskytovatele:

1. Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
2. V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost spotřebiče (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče) nebo zásuvky, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit nebo omezit poskytování sužby v případě infekčního onemocnění (např. Covid-19) nebo prostředí, kde by došlo k ohrožení zdraví pracovníků.
4. Jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržení podmínek klientem (*Za hrubé porušení Smlouvy se považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dní, jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby; jestliže se klient chová k zaměstnanci Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., Pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí; pokud klientův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že se již klient nenachází v nepříznivé sociální situaci nebo nemá sníženou soběstačnost*).
5. Navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů

## Povinnosti poskytovatele:

1. Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
2. Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb.
3. Seznámit klienta s obsahem Smlouvy a Vnitřních pravidel tak, aby bylo jasné že klient porozuměl.
4. Chovat se ke klientovi důstojně a slušně.
5. Při převzetí klíčů od bytu/domu klienta, zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo odcizení. Vydat klientovi písemný záznam o předání nebo vrácení klíčů.
6. Zachovat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
7. Shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby a dále je nesdělovat.
8. Informovat klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.

# Dokumentace

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

Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji klientů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o klientech, kterou podepisuje v dohodě společně s pracovní smlouvou.

Informace o klientech jsou předávány pracovníkům v přímé péči v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb.

# Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, bezplatné služby

## Úhrada úkonů

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v [sazebníku](https://e76c6036-6fd2-4de0-bf9e-0f9b4ec67f3e.filesusr.com/ugd/e7bb69_aaba04eebd3c497c914f2f447089a092.pdf) pečovatelské služby. Úhrada je stanovena v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Úhrada za úkony (účtované v hodinové sazbě) se rovná **součtu skutečně spotřebovaného času** zajištěním úkonu a času nezbytně nutného k zajištění úkonu.

## Evidence a vyúčtování úhrad

Evidence provedené péče probíhá písemně i elektronicky. Při příchodu pracovníka za asistence klienta, který mu předloží tzv. „*Záznamový arch*“, pracovník provede zápis úkonu, který je prováděn. Klient má tedy sám kontrolu a přehled nad skutečně provedenými úkony.

Začátkem každého měsíce je vedoucím služby prováděno vyúčtování. Provede se kontrola provedených úkonů a je vystaven doklad o úhradě za příslušný měsíc.

## Možnosti platby

Služby lze hradit **v hotovosti** nebo **bezhotovostní úhradou** na účet Poskytovatele, č.ú. 195640293/0600, vedený u MONETA Money Bank.

## Bezplatné služby

Základní služby s výjimkou nákladů za stravu se dle zákonných předpisů po doložení požadovaných dokumentů mohou poskytnout bezplatně:

* Účastníkům odboje
* Osobám, které jsou účastny soudní rehabilitace
* Osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru
* Pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách

## Úmrtí klienta

V případě úmrtí klienta se případné přeplatky i nedoplatky přihlašují k dědickému řízení.

# Průběh poskytování pečovatelské služby

## Zabezpečení přístupu

1. Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.
2. Pečovatelky zajistí na náklady firmy klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v Dohodě o předání klíčů.
3. Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti.
4. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pečovatelky a nelze klientovi klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky a předat jej k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení PS. Vedení následně kontaktuje rodinu nebo kontaktní osobu a informuje se na předání.

## Finanční hotovost na nákupy / běžné pochůzky

1. Nákupy se provádí v nejbližším obchodě místa poskytování služby.
2. Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup, nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započetím služby.
3. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz.
4. **Nelze požadovat** po pracovnících, **aby disponovali platební kartou klienta**.

## Úklid

1. Pečovatelská služba je sociální službou a nemůže tak ze své podstaty poskytovat úklid v takovém rozsahu jako komerční úklidové služby. Úklidem je rozuměna pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti v nezbytném životním prostoru klienta, a to pouze těm osobám, které jsou v sociálně nepříznivé situaci.
2. Před započetím práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.
3. Potřebuje-li klient výpomoc s úklidem jiných prostor, případně umytím oken, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby. Pokud klient potřebuje, společně mohou komerční úklidové služby kontaktovat.
4. Zájemcům, kteří požadují pouze provedení úklidu, jsou poskytnuty kontakty na komerční úklidové firmy.

## Dohled nad užitím léků

1. Jedná se o dohled, nikoliv o podání léků. Dohledem se rozumí situace, kdy pečovatelka během své návštěvy klientovi připomene, že má léky užít a po dohodě také zkontroluje, že se tak stalo, včetně dostatečného zapití vodou (čajem).
2. Léky je třeba mít přichystané například rodinnými příslušníky v denní nebo týdenní krabičce (tzv. lékovce) na léky.

## Doprovody k lékaři/na veřejné instituce

1. Doprovázení zahrnuje poskytnutí doprovodu pečovatelky při cestě k lékaři, na orgány veřejné moci a na instituce poskytující veřejné služby, případně na další pro klienta potřebná místa a doprovod zpět domů. Vzhledem k časové náročnosti tohoto úkonu si klient tuto službu musí objednat u vedoucí pečovatelky (telefonicky nebo osobně) předem, nejpozději však 7 dní před požadovaným doprovodem.
2. Doprovod lze uskutečnit pěšky či vozem společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

# Možné havarijní a nouzové situace a jejich postup při řešení

Klienti pečovatelské služby očekávají vedle odbornosti a vlídného zacházení také spolehlivost a bezpečí. Cílem této části Vnitřních pravidel je vymezení některých situací, při kterých by mohlo dojít k narušení tohoto bezpečí a stanovení postupu při jejich řešení. Tyto postupy mají chránit klienta i pracovníky pečovatelské služby.

* Klient pečovatelské služby neotevírá
* Nalezení klienta pečovatelské služby bez známek života
* Nalezení klienta pečovatelské služby ve špatném zdravotním stavu
* Klient pečovatelské služby je agresivní, pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek
* Podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta pečovatelské služby
* Nedostatek pracovníků pečovatelské služby
* Při výkonu služby dojde k úrazu pracovníka sociální služby
* Při výkonu služby dojde k poškození majetku klienta pečovatelské služby
* Klient pečovatelské služby uvízne ve výtahu
* Klient pečovatelské služby není schopen vytvořit bezpečné prostředí pro poskytování služby
* Zdravotní stav klienta vyžaduje nepřetržitou ošetřovatelskou a zdravotní péči
* Nastane požár
* Havárie vody
* Únik plynu

##

## V situaci, kdy Klient pečovatelské služby neotevírá je postup následující:

* **Slyšíme klienta v bytě a máme klíč**

Pokud klient nereaguje na opakované zvonění a klepání a pečovatelka ho slyší přes dveře v bytě, použije klíč ke vstupu do bytu. Po vstupu do bytu zhodnotí situaci, případně poskytne první pomoc. Další postup dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, kontaktní osoby). Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz…) Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi nebo vedoucí pečovatelské služby a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do trezoru do doby, než bude možné klíč klientovi nebo kontaktní osobě předat.

* **Slyšíme klienta v bytě ale klíč nelze použít (nemáme/ klíč je v zámku z druhé strany)**

Pokud klient nereaguje na opakované zvonění a klepání a pečovatelka ho slyší přes dveře v bytě, snaží se komunikovat přes dveře a zeptat se na situaci (co se stalo, zda upadl, zda je zraněný apod.). Zjišťuje se, zda by nebylo možné se do bytu dostat jiným způsobem, např. přes otevřené okno nebo zda nemají přístup do bytu (domu) sousedé, příbuzní. Přivolají se na telefonním čísle 150 Hasiči. Do jejich příjezdu s klientem pečovatelka komunikuje a uklidňuje ho. Další postup dle situace. Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz apod.) Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi nebo vedoucí pečovatelské služby a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do trezoru do doby, než bude možné klíč klientovi nebo kontaktní osobě předat.

* **Klient není slyšet a máme klíč od bytu**

Pokud ani po několika zazvonění, klepání klient neotvírá, pečovatelka zjistí, zda je doma (sousedé, příbuzní), zda nebyl odvezen k lékaři, do nemocnice apod. Pokud by podle všech předpokladů měl být v bytě, použije klíč, odemkne byt. Dále postupuje dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, rodiny). Pokud zjistí, že klient v bytě není, byt okamžitě opustí a uzamkne. O situaci informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz apod.) Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi nebo vedoucí pečovatelské služby a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do trezoru do doby, než bude možné klíč klientovi nebo kontaktní osobě předat.

* **Klient není slyšet a nemáme klíč od bytu**

Pokud ani po několika zazvonění, klepání klient neotvírá, pečovatelka se snaží zjistit, zda je doma (sousedé, příbuzní), zda nebyl odvezen k lékaři, do nemocnice apod. Pokud by podle všech předpokladů měl být v bytě, přivolají se na telefonním čísle 150 Hasiči. Dále se postupuje dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, rodiny). Pečovatelka o situaci informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz apod.) Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi nebo vedoucí pečovatelské služby a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do trezoru do doby, než bude možné klíč klientovi nebo kontaktní osobě předat.

## V situaci, kdy nalezneme klienta bez známek života je postup následující:

Pečovatelka, která nalezla klienta bez známek života, přivolá podle situace RZS na telefonním čísle 155. Další postup koordinuje s orgány IZS. Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby, která kontaktuje kontaktní osobu klienta. Pečovatelka vyčká příjezdu lékaře, policie a případně příbuzných.

* 1. V situaci, kdy nalezneme klienta ve špatném zdravotním stavu je postup následující:

Pečovatelka, která nelezla klienta ve špatném zdravotním stavu, nejprve poskytne první pomoc, přivolá RZS na telefonním čísle 155. Vyčká. Na její příjezd a podá potřebné informace. Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud není zdravotní stav akutní, volá pečovatelka ošetřujícího lékaře a domluví se s ním na dalším postupu (návštěva lékaře). Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby a ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz apod.) Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi nebo vedoucí pečovatelské služby a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do trezoru do doby, než bude možné klíč klientovi nebo kontaktní osobě předat.

## V situaci, kdy je klient agresivní, pod vlivem alkoholu či návykových látek je následující postup:

Pečovatelka, vůči které je klient agresivní se jej pokusí uklidnit. Snaží se od agresora udržovat bezpečnou vzdálenost, nejlépe aby mezi nimi byla nějaká překážka (stůl, křeslo apod.) Pokud se jí nepodaří agresora uklidnit, opustí byt a okamžitě informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby. Postupuje se dle závažnosti situace – zavolá se ošetřující lékař, rodina, RZS, policie.

## V situaci, kdy je podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta, je postup následující:

Klient se upozorní, aby zůstal ve svém bytě a nevstupoval do společných prostor domu, kde by mohl nakazit další obyvatele. Vedoucí pečovatelské služby kontaktuje ošetřujícího lékaře a kontaktní osobu klienta. Pracovníci použijí ochranné prostředky (rouška, rukavice, ochranný oblek). V případě pandemie se dále postupuje dle platných nařízení Ministerstva Zdravotnictví ČR a hygienických stanic.

## V situaci nedostatku pracovníků pečovatelské služby (např. chřipková epidemie, pandemie Covid-19) je postup následující:

Nastane-li situace nedostatku pracovníků na zajištění požadovaných úkonů jsou k dispozici osoby, které v případě potřeby mohou personál zastoupit (brigádníci, dobrovolníci). Pracovníci mohou být odvoláni z dovolené. V krajním případě a za řádného informování klienta dojde k omezení poskytování pečovatelské služby, kdy se na nezbytně nutnou dobu poskytují pouze nezbytně nutné úkony (nákupy, osobní hygiena, podání jídla a pití apod.), omezení zajištění úklidů, může se dočasně přijmout další pracovník na DPP.

## V situaci, kdy se pracovníkům pečovatelské služby stane úraz se postupuje následovně:

Postupuje se dle závažnosti poranění/úrazu. Drobné poranění (říznutí, škrábnutí) si ošetří pracovník sám. Lékárnička je umístěna v kanceláři. Při vážnějším poranění navštíví pracovník svého ošetřujícího lékaře, chirurgickou ambulanci apod. Vždy se sepíše protokol o úrazu nebo poranění s vedoucím pečovatelské služby, případně s jednatelem společnosti.

## V situaci, kdy při výkonu služby dojde k poškození majetku klienta pečovatelské služby je následující postup:

Pečovatelka při provádění úkonů dbá na to, aby majetek uživatele neopatrným zacházením nepoškodila nebo nezničila. Pokud dojde k takovému poškození či zničení bez zjevného úmyslu, nahlásí v co nejkratší době situaci vedoucí pečovatelské služby, která dále postupuje v souladu s pojistnými smlouvami uzavřenými pro tyto případy.

## V situaci, kdy klient pečovatelské služby uvízne ve výtahu, je postup následující:

Klient si sám přivolá pomoc pomocí tlačítka symbolem telefonu uvnitř výtahu, které je napojeno na hasiče. Pokud ne, pečovatelka přivolá hasiče na telefonním čísle 150. Setrvá u dveří výtahu do jejich příjezdu, komunikuje s klientem a uklidňuje ho. Po vyproštění, klienta doprovodí do bytu a ujistí se, zda je v pořádku.

## V situaci, když pracovník zavinil ztrátu klíčů od bytu klienta se postupuje následovně:

Pečovatelka, při zjištění ztráty okamžitě událost nahlásí vedoucí pečovatelské služby a společně informují majitele bytu o ztracených klíčích. Jestliže si klient přeje výměnu zámku, pečovatelka neprodleně výměnu zajistí. Veškeré náklady na výměnu zámku hradí pečovatelka, která situaci zavinila.

## V situaci, kdy je z bytu klienta cítit plyn

Situace, kdy je cítit plyn. Je-li plyn cítit již přede dveřmi do bytu uživatele, pečovatelka nezvoní, do bytu nevstupuje a zavolá pracovníky integrovaného záchranného systému (tel. číslo 112 nebo 150).

## V situaci, kdy je prasklé vedení vody je postup následující:

Po zjištění úniku vody se pečovatelka pokusí zastavit hlavní uzávěr vody a po domluvě s uživatelem sociální služby se snaží nastalou situaci řešit. Navrhne možná řešení:

* Klient sociální služby si zajistí opravu vedení vody sám
* Nastalou situaci bude řešit rodinný příslušník
* Po domluvě pečovatelky s uživatelem sociální služby budou nastalou situaci řešit společně. V případě, že pečovatelka nebude moci čekat na dokončení opravy provede telefonicky dotaz uživateli sociální služby, zda je již oprava dokončena nebo v jaké fázi se nachází.

## V situaci, kdy vznikne požár, je postup následující:

Pečovatelka vyhodnotí situaci a dle možností se pokusí o likvidaci požáru a evakuaci uživatele z ohroženého bytu (domu). Zavolá Hasičský záchranný sbor 150.

## Záznamy mimořádných a nouzových situací

Veškeré havarijní a nouzové situace se zaznamenávají do osobní složky klienta.

Zaznamenává se:

* datum a čas, kdy k události došlo
* jméno a příjmení klienta
* adresa, kde k události došlo
* popis situace a řešení situace

# Střet zájmu

## Poskytovatel (jeho pracovník) je opatrovníkem uživatele

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | využívat služby podle svých individuálních potřeb |
| *Zájem poskytovatele* | uživatel by měl využívat službu v maximálním objemu úkonů |
| *Prevence*  | organizace ani jeho pracovníci zásadně nevystupují jako veřejný opatrovník |
| *Opatření* | u stávajících uživatelů:pokud je u některého z uživatelů potřeba stanovit veřejného opatrovníka, vstupuje poskytovatel do jednání s rodinou, osobami blízkými, případně příslušným odborem sociálních věcí, kteří z rozhodnutí soudu tuto činnost mohou vykonávat.u žadatelů o službu: odmítnutí zájemce a podpora v nalezení jiné služby, případně zapsání do pořadníku čekatelů na poskytnutí služby, dokud není opatrovník změněn. |

## Poskytovatel využívá majetku uživatele ke své činnosti

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | co nejvyšší zisk z majetku |
| *Zájem poskytovatele* | * využívat majetek za co nejnižších materiálních nákladů
* zvýhodňovat majitele v poskytování služeb jako protihodnotu za možnost využívání majetku
 |
| *Obecný zájem* | všem uživatelům by měla být poskytována stejná péče, za stejných podmínek |
| *Prevence* | poskytovatel nevyužívá majetku uživatele |
| *Opatření*  | nabídku na možnost využívání majetku uživatele poskytovatel odmítne |

## Pracovník vykonává přímý výkon péče o svého rodinného příslušníka

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | péče v takovém rozsahu, jaká je jeho svobodná vůle |
| *Zájem pracovníka* | * poskytovat takový objem péče, který on sám považuje za potřebný, bez ohledu na vůli uživatele
* zvýhodňovat v rozsahu péče a pozornosti rodinného příslušníka před ostatními uživateli
 |
| *Obecný zájem* | Všem uživatelům by měla být poskytována stejná péče, za stejných podmínek |
| *Prevence* | Poskytovatel neumožňuje, aby pracovníci vykonávali přímý výkon péče o rodinného příslušníka |
| *Opatření*  | zájemci o službu, který je v příbuzenském vztahu k pracovníkovi je nabídnuta alternativa služby péčí o uživatele je pověřen jiný pracovník |

## Vyřizováním stížnosti je pověřen pracovník, proti němuž je stížnost směřována

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele i obecný zájem* | objektivně posoudit stížnost |
| *Zájem pracovníka* | vyřídit stížnost ke svému prospěchu |
| *Prevence* | vyřizováním stížnosti je vždy pověřen nadřízený pracovníka |
| *Opatření*  | pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a jsou povinni se jimi řídit |

## Uživatel vyžaduje jiný režim dne, než jaký poskytovatel nabízí

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | svobodně rozhodovat o náplni dne |
| *Zájem pracovníka* | poskytovat službu v určitém režimu, který je přizpůsoben možnostem poskytovatele vzhledem k jeho provozním a kapacitním podmínkám |
| *Prevence* | v již ve fázi jednání, je zájemce o službu informován o možnostech poskytovatele při realizaci sociální služby  |
| *Opatření*  | s klientem jsou projednány v rámci individuálního plánu jeho představy, a pokud je to možné, je mu ve změně vyhověno. V případě, že požadavky pro poskytovatele neakceptovatelné, hledá klíčový pracovník s klientem varianty, jak jeho přáním vyhovět (jiný druh služby, komerční služba apod. |

## Uživatel má lékařem předepsány léky (dietu), které odmítá užívat (dodržovat)

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | svobodně rozhodovat o své osobě |
| *Zájem pracovníka* | pocit zodpovědnosti, kdy si klient nedodržováním dietního i léčebného režimu může ublížit |
| *Prevence* | s klientem je hovořeno o jeho zdravotním stavu, zejména v případech, kdy se začíná zhoršovat |
| *Opatření*  | odmítá-li klient dodržovat léčebný nebo dietní režim, který vyplývá z jeho zdravotního stavu, který uvedl při vstupním rozhovoru, nebo v rámci individuálního plánování a projevuje-li se tato nekázeň zhoršením zdravotního stavu, projednává pracovník s klientem důvody, proč odmítá režim dodržovat. Pokud problémy přetrvávají, informuje pracovník rodinného příslušníka, resp. ošetřujícího lékaře. |

## Poskytovatel (jeho pracovník) hospodaří s finanční hotovostí uživatele

|  |  |
| --- | --- |
| *Zájem uživatele* | hospodárně vynakládat své finance |
| *Zájem poskytovatele* | rozdílný názor na vynakládání finančních prostředků, možnost zneužití financí pro osobní potřebu pracovníka |
| *Prevence* | hospodaření s finanční hotovostí je prováděno pouze u klientů, kteří nejsou schopni s hotovostí nakládat, případně se obávají mít u sebe větší hotovost. Služba je poskytována pouze na žádost uživatele nebo jeho zákonného zástupce. Poskytovatel nikdy neinicializuje nabídku služby. |
| *Opatření*  | průběh hospodaření je v souladu s metodickým postupem pravidelně kontrolován, a to jak ze strany poskytovatele, tak ze strany uživatele nebo osoby jím určené. Závažné porušení hospodárného nakládání s finančními prostředky uživatele pověřeným pracovníkem může být řešeno jako trestný čin s důsledkem okamžitého ukončení pracovního poměru. |

Poskytovatel průběžně monitoruje situace, kdy by mohl nastat střet zájmů. Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetů zájmů, které identifikovány nejsou, platí pravidlo, že pracovník, který situaci identifikuje, dá podnět nadřízenému (nebo za tuto oblast odpovědnému) pracovníkovi ke stanovení řešení a zapracování této situace a řešení do výše uvedeného dokumentu.

# Přijímání darů

## Smysl a cíl pravidel

1. Smyslem pravidel je ochránit společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.., její pracovníky, další pracovníky i uživatele před případnými riziky, která mohou nastat v souvislosti s přijímáním darů.
2. Cílem pravidel je upravit v Pečovatelské službě společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. (dále jen pečovatelská služba) postup při přijímání darů.

## Základní pojmy

1. „Darem“ se rozumí jakékoliv plnění uskutečněné v peněžní nebo naturální formě nebo jako bezplatně provedená služba ve prospěch pečovatelské služby nebo osob, které pro ni vykonávají činnost
2. „Drobným darem“ se rozumí věcný dar (nefinančního charakteru) **do hodnoty 300,- Kč**, který uživatel či jiná osoba chce věnovat nebo věnuje přímo pracovníkovi pečovatelské služby. Zpravidla se tak může stát při příležitosti životního jubilea uživatele, při společenské události (např. Vánoce) nebo ukončení poskytování služby nebo jen jako příležitostné vyjádření spokojenosti uživatele s kvalitou péče. Drobným darem může být např. květina, káva, ovoce, drobné pohoštění apod.

## Obecné zásady poskytování darů

1. Darování musí být učiněno svobodně, v plné vůli, vážně, určitě a srozumitelně. Dárce musí být způsobilý k poskytnutí daru.
2. Obdarovaný dojednává s dárcem účel a způsob využití daru.
3. Obdarovaný dar přijímá a zavazuje se jej využít k účelu, který dárce stanovil nebo který byl dojednán.
4. Obdarovaný má právo dar odmítnout.
5. Přijetí daru není podmínkou poskytnutí pečovatelské služby, ani žádným způsobem neovlivňuje druh či kvalitu poskytované služby.
6. Dary poskytnuté společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. nesmějí odporovat zákonům, obcházet je anebo se jinak příčit dobrým mravům.
7. Dárce se může domáhat vrácení daru, jestliže se obdarovaný chová k němu nebo členům jeho rodiny tak, že tím hrubě porušuje dobré mravy.
8. K darům se vždy vyhotovuje darovací smlouva.
9. **Pracovníci nesmějí přijímat žádné finanční dary**. Při nedodržení tohoto zákazu zaměstnavatel postupuje v souladu s pracovně právními předpisy. Pracovníci mohou přijmout drobný dar do výše 300,- Kč za podmínek těchto pravidel.

## Postup pro přijímání darů

Pracovník (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru pro pečovatelskou službu nebo se o takové nabídce dozví, s úctou vyslechne sdělení či nabídku případného dárce a stručně jej informuje o postupu přijímání darů v pečovatelské službě. Zejména sdělí, že příjímání darů se uskutečňuje prostřednictvím darovací smlouvy a že uzavírání darovací smlouvy jménem pečovatelské služby je oprávněna jednatelka společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. Dle výše a povahy daru nabídne pracovník dárci zprostředkování dalšího kontaktu na jednatelku společnosti.

### 13.4.1. Postup pro přijímání darů do hodnoty 5.000 Kč (včetně):

a) Zaměstnanec (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru, kontaktuje v této věci asistentku nebo jednatelku společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

b)  Jednatelka nebo jím pověřený pracovník vede další jednání s dárcem, v případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis obou stran (dárce a jednatelky společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.). Jedno pare podepsané smlouvy předává dárci.

### 13.4.2. Postup pro přijímání darů nad hodnotu 5.000 Kč

a)  Zaměstnanec (zpravidla pečovatelka nebo sociální pracovník), kterému je nabídnuta možnost daru, kontaktuje v této věci asistentku nebo jednatelku společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

b)  Jednatelka nebo jím pověřený pracovník vede další jednání s dárcem, v případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis obou stran (dárce a jednatelky společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.). Jedno pare podepsané smlouvy předává dárci.

Všechny osoby, které se jednání s (případnými) dárci účastní, konají efektivně, bez zbytečných prodlev a v souladu s těmito pravidly tak, aby reprezentovaly dobré jméno společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.

## Darovací smlouva

1. Darovací smlouvu za Pečovatelskou službu společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. uzavírá jednatelka společnosti.
2. Darovací smlouva obsahuje zejména:

a)  označení smluvních stran,

b)  předmět daru (v případě věcných darů – název výrobku, počet kusů apod.) a jeho finanční ocenění (finanční ocenění se zpravidla stanovuje dohodou a vychází z ceny obvyklé v místě a čase),

c)  účel užití daru,

d)  prohlášení dárce, že dar poskytuje svobodně, v plné vůli, vážně a že je kompetentní k poskytnutí daru,

e)  prohlášení obdarovaného, že dar přijímá a použije v souladu s dojednaným účelem,

f)  další případná ustanovení (např. podání zprávy o využití daru, zveřejnění dárce v seznamu dárců, poděkování dárci atp.),

g)  datum uzavření smlouvy,

h)  podpisy obou smluvních stran

## Uložení, evidence a účetní zpracování darovacích smluv a nabytého majetku

1. Darovací smlouvy jsou uloženy v kanceláři společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
2. Majetek nabytý darováním na základě darovací smlouvy je dle své povahy řádně evidován v majetku společnosti nebo dán do spotřeby.

## Drobné dary

1. Zaměstnanci nesmí přijímat od uživatelů nebo jiných osob v souvislosti s výkonem své práce **žádné finanční dary**.
2. Zaměstnanci mohou ve výjimečných případech, kdy to společenské okolnosti vyžadují, přijmout od uživatelů nebo jiných osob (např. jejich rodinných příslušníků) drobný dar či pozornost v hodnotě nepřesahující částku 300,- Kč (káva, ovoce, květina, drobné pohoštění). Zpravidla se tak může stát při příležitosti životního jubilea uživatele, společenských událostí (např. Vánoce), nebo příležitostného vyjádření spokojenosti uživatele s kvalitou péče či u příležitosti ukončení poskytování služby.
3. Pracovník vždy s dárcem řádně projedná způsob využití daru. Pokud se pracovník rozhodne, že dar přiijme, respektuje přitom přání dárce.
4. Pracovníci musí přijetí drobného daru co nejdříve zapsat do **elektronické** **Knihy přijatých drobných darů**. Zapisuje-li do knihy pečovatelka, informuje o zapsání svého nadřízeného pracovníka.
5. Evidenci přijímání drobných darů vede každý sociální pracovník. Pracovník (pečovatelka, řidič, sociální pracovník) zaznamenává zejména datum, jméno pracovníka, jméno uživatele, druh daru a účel obdarování (například spokojenost, oslava).
6. Sociální pracovník průběžně vyhodnocuje situaci v přijímání drobných darů jednotlivými pracovníky a v případě potřeby realizuje příslušná opatření (rozhovor s pracovníkem, intervize, supervize, pokyny pro pracovníky k omezení přijímání darů, rozhovor s uživatelem atp.).
7. Veškeré postupy směřují k podpoře a ochraně práv a oprávněných zájmů uživatele služby.
8. Nesmí docházet k zvýhodňování dárců, znevýhodňování ostatních uživatelů, vznik neoprávněného prospěchu pracovníka, vytváření atmosféry neklidu mezi uživateli.

## Závěrečná ustanovení

1. Pracovník je povinen tato pravidla znát a postupovat podle nich.
2. Tato pravidla vznikají v dialogu sociálních pracovníků, pečovatelek a jednatelů společnosti.
3. Pravidla se přehodnocují dle potřeby a na týmové poradě pečovatelské služby jsou pravidla diskutována a prověřována.
4. Nové aktuální situace a postupy pro přijímání darů jsou podle potřeby vyhledávány a doplňovány i aktuálně.
5. Před vydáním aktualizace jsou návrhy úprav projednány na poradách pečovatelské služby.
6. Noví pracovníci jsou s těmito pravidly náležitě seznámeni. K náležitému seznámení patří prostudování, vysvětlení, vytvoření prostoru pro diskusi a otázky, ověření teoretických znalostí i praktických kompetencí. Za zaškolení nového pracovníka je zodpovědný vedoucí organizace a sociální pracovník (viz. Zápis ze zaškolování).
7. Pracovníci jsou s pravidly seznamováni účastí při tvorbě, na poradě a prostřednictvím studia pravidel.
8. Postupy pracovníků při dodržování těchto pravidel jsou kontrolovány vedoucí pečovatelské služby společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o.
9. Nedodržování postupů podle těchto pravidel je vždy předmětem řídící činnosti nadřízených pracovníků. V případě, že vedoucí pečovatelské služby zjistí nedodržování těchto pravidel, postupuje podle závažnosti neuspokojivého jednání pracovníka či porušení pracovní kázně. Záležitost s pracovníkem projedná, postupuje přiměřeně vzniklé situaci.

Má k dispozici zejména následující opatření:

* připomenutí pravidel
* vysvětlení pravidel
* uložení povinnosti opětovně prostudovat pravidla a ověření znalostí
* projednání jednání pracovníka v týmu
* uložení povinnosti dalšího vzdělávání
* projednání kompetencí pracovníka v souvislosti s hodnocením pracovníka a stanovením plánu osobního profesního rozvoje
* písemné upozornění na neuspokojivé plnění pracovních úkolů a z toho vyplývající postup v souladu s pracovně právními předpisy
* písemné upozornění na porušení pracovní kázně a ztoho vyplývající postup v souladu s pracovně právními předpisy.

Ke všem opatřením zajistí vedoucí pečovatelské služby i přijetí praktických nápravných opatření, které řeší vzniklou situaci. O situaci a řešení informuje jednatelku společnosti Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o., Moniku Benešovou.

V Chomutově dne 21.1.2021

Vypracoval: Klára Benešová, M.A.

Schválil: Monika Benešová