

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování terénní sociální služby pro seniory a OZP

Pravidla pro poskytování terénní sociální služby pro seniory a OZP

Terénní **Osobní asistence** je poskytována 24 hodin denně.

Terénní **Pečovatelská služba** je poskytována od 7 do 21 hodin.

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

2. Pracujeme pro seniory a osoby se zdravotním postižením; pokud jednávání se zájemci o poskytování sociální služby neprobíhá v součinnosti s jejich opatrovníky, respektujeme vždy přání a potřeby zájemců o službu a případné pečující osoby jsou brány pouze jako vítání zprostředkovatelé služby.

Ke klientům služby přistupujeme s respektem a empatií, klademe důraz na dodržování lidských práv. V případě zjištění, že kdokoliv tyto principy nedodržuje, mají naši pracovníci ohlašovací povinnost (např. domácí násilí, dehonestace...).

3. Změny v poskytování služeb a storno podmínky

Klienti informují vedoucí střediska nebo pracovníka sociálních služeb (pečovatelku) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, osobně nebo telefonicky. Zrušení plánované služby jsou klienti povinni nahlásit nejpozději den před plánovanou změnou do 15: 00.

Při opakovaném rušení služby ve lhůtě kratší než 1 hodina nebo při marném dojezdu pracovníka na místo je klient písemně upozorněn na pravidla rušení služby; pokud se toto upozornění bude opakovat nejméně třikrát, bude mu následně účtován jednorázový poplatek do výše ušlé úhrady dle platného sazebníku.

Každé uplatnění takového poplatku poskytovatel prokazatelně zaeviduje do osobní dokumentace klienta. Klient má právo uplatnit námitku či doložit důvody včasného nezrušení služby do 14 dnů od doručení vyúčtování.

Poplatek se neúčtuje v případě náhlé hospitalizace, neodkladného zásahu ZZS, náhlého úmrtí či jiných závažných objektivních překážek nezávislých na vůli klienta.

Je nutné respektovat změnu pečujícího pracovníka.

4. Finanční hotovost

Požaduje-li klient službu (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je třeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Následně bude provedeno vyúčtování. Pracovníci nesmějí používat vlastní finanční prostředky na úhradu potřeb klienta. Pracovníci nesmějí **nijak nakládat s bankovními účty a platebními kartami** uživatelů služeb. Pokud je to nutné, a nemůže hotovost zajistit uživatel služeb rodina, doprovází pracovník uživatele pro hotovost k bankomatu nebo do banky tak, aby si výběr peněz zajistil klient sám.

5. Platby a účtování za poskytnuté služby

Platba za provedené služby je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Netrvá-li základní nebo fakultativní úkon celou stanovenou dobu, výše úhrady se poměrně krátí. Platby se hradí v hotovosti pracovníkům

sociální péče nebo převodem na účet CHSK, podle toho, jak bylo sjednáno ve smlouvě. Halířové vyrovnání se zaokrouhluje směrem dolů.

6. Kontaktní osoby uvedené klientem

Klient uvádí při jednání o službě tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod. Kontaktní osoby jsou informovány:

- pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup
- o případné pohledávce, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

7. Zabezpečení přístupu, správa klíčů, použití hygienického zázemí

Klient je povinen zajistit pro pracovníky bezpečný přístup do domu, použití hygienického zázemí (WC a umyvadlo) a prostředí pro bezpečný výkon práce.

Přístup může být zajištěn osobním otevřením klientem/rodinou, využitím bezpečnostní kódové schránky na klíče (keybox umístěný u vstupu do bytu/domu, jehož kód je předán koordinátorovi péče), nebo svěřením klíčů poskytovateli na základě písemného protokolu o převzetí klíčů.

Je-li služba sjednána v režimu 7 dní v týdnu, je nutné poskytnout minimálně 4 svazky klíčů (pro zajištění střídání směn a zástupnosti). V ostatních případech se počet svazků dohodne individuálně.

Po ukončení služby je klient (či oprávněná osoba) povinen převzít klíče zpět. Pokud si klient/rodina klíče nevyzvedne ani na základě písemné výzvy zaslané doporučeným dopisem do 3 měsíců od ukončení služby, budou klíče z bezpečnostních důvodů komisionálně znehodnoceny a zlikvidovány (s vyhotovením protokolu o likvidaci).

Na žádost je klient povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo bezpečí při výkonu služby. Opakované problémy mohou vést k ukončení poskytování služby. Pracovník může odmítnout poskytnout službu, cítí-li se ohrožen na životě nebo zdraví (např. poškozené elektrospotřebiče, pobíhající pes, důvodné podezření na nakažlivou nemoc).

8. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce dle zákona č. 108/2006 Sb., zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

Kamerové systémy v domácnosti: zájemce o službu, případně jeho rodina se zavazují písemně poskytnout informaci o přítomnosti sledovacího zařízení/kamery v bytě, kde se má služba realizovat. Monitoring smí sloužit výhradně k zajištění bezpečí a ochrany zdraví klienta. Pokud je na místě pečovatelská, není třeba monitorovat prostor výkonu služby. V době přítomnosti personálu je proto zakázáno pořizovat zvukový i obrazový záznam (odposlech) z důvodu ochrany osobnostních práv a soukromí pracovníků i klientů (§86 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.). Ve výjimečných případech je využití záznamových zařízení možné, ale pracovníci služby musí písemně souhlasit. Kamery nesmějí snímat prostory určené k osobní hygieně (WC, koupelna). Nepodání informace o sledovacím zařízení může vést k nezavedení, nebo ukončení poskytované služby.

9. Havarijní situace a škodní události

V případě havarijní situace pracovník kontaktuje Záchranou službu na telefonu 155 nebo 112, Hasiče 150, rodinu uživatele, případně Policii ČR 158. Informuje vedoucí střediska a společně pak postupují. Pracovníci Charity jsou proškoleni v oblasti řešení havarijních situací, které se vyskytují v rámci služby, mají písemné instrukce a jsou povinni podle těchto zásad jednat. V případě vážných zdravotních komplikací volá pracovník RZS. Pokud klient s přivoláním RZS nesouhlasí a pracovník se domnívá, že její přivolání je nezbytné, pracovník tak učiní a oznámí to klientovi. Do příjezdu RZS se snaží pracovník s klientem komunikovat, poté o celé situaci informuje vedoucí střediska.

Poskytovatel má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu. Dojde-li při poskytování péče k neúmyslnému poškození majetku nebo zdraví klienta, pracovník věc neprodleně nahlásí vedoucí střediska a provede zápis. Škoda se řeší v souladu s občanským zákoníkem a pojistnou událostí.

10. Podávání a příprava léků

Pracovníci sociální péče (pečovatelky) pouze dohlíží a asistují při podání léků, které má klient předem řádně nadávkované a připravené v označeném lékovém dávkovači (od rodiny, ošetřujícího lékaře nebo agentury domácí zdravotní péče). Přípravu léků z originálních balení do dávkovačů smí provádět pouze pracovník se zdravotnickou kvalifikací na základě písemného ordinačního listu lékaře. Pracovníci nesmějí měnit dávkování léků.

11. Dary a etická pravidla

Pracovníci Charity nesmějí v rámci poskytování služby přijímat od klientů a jejich rodinných příslušníků finanční ani věcné dary. Pokud je pracovníkovi v domácnosti nabídnuta drobná pozornost nebo občerstvení, nejedná se o dar

Vztah mezi klientem a pracovníkem je profesionální a je založen na vzájemném respektu a zachování lidské důstojnosti

12. Podání stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svoji stížnost ústně, písemně, telefonicky nebo anonymně u příslušného pracovníka služby, nebo vedoucího střediska. Pokud není žádost uspokojivě vyřízena, může se klient obrátit na vedoucí terénních sociálních služeb, případně ředitele Charity (viz. níže). Stížnost bude písemně vyřízena do 30 kalendářních dnů od doručení. Klient si může k podání stížnosti přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu. Stížnost vč. způsobu vyřízení musí být písemně zaevidována. Pokud není klient přesto s vyřízením stížnosti spokojen, může se dále obrátit na zřizovatele nebo MPSV.

Vedoucí terénní sen. sl.: Bc. Stanislava Krejčíková, tel.: 724 236 152, mail: info@socialnipece.cz

Ředitel Charity: RNDr. Stanislav Žák, CSc., tel.: 606 128 036, mail: zakknin@seznam.cz

Zřizovatel: Arcibiskupství pražské, tel.: 220 392 111, mail: apha@apha.cz

MPSV.: tel.: 950 191 111, mail: posta@mpsv.cz

13. Diskriminace, šikana, sexuální obtěžování

V případě chování klienta, nebo jeho rodinných příslušníků, které by bylo pracovníkem vnímáno jako diskriminační, šikana, verbální nebo fyzická agrese nebo sexuální obtěžování, budou na tuto skutečnost klient a jeho rodina upozorněni. Bude-li se situace opakovat, může to být důvod k okamžitému jednostrannému ukončení poskytování sociální služby ze strany poskytovatele.

14. Teplá strava – platí pouze pro klienty pečovatelské služby

Jídlonosiče používané k nákupu stravy je třeba mít ve dvojím provedení. K naplnění je třeba předávat jídlonosiče čisté a nepoškozené. **Jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy.** Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, zdržení na trase nebo u předchozího klienta, apod. Objednání stravy je možné u pracovníka sociálních služeb v pracovní dny do 12.00 hodin před dnem, na který požaduje klient změnu provést.

15. Nákupy, úklidy – platí pouze pro klienty pečovatelské služby

Za běžný nákup se pokládá 1 nákup do hmotnosti 5 kg. Za 1 velký nákup se pokládá týdenní nákup, nákup ošacení, nákup nezbytného vybavení domácnosti, vše do hmotnosti 15 kg. Nákupy jsou zajišťovány v nejbližším okolí bydliště klienta.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti (běžný úklid, sezónní úklid) je služba poskytovaná klientům, kteří si úklid nemohou zajistit sami ze zdravotních důvodů a nemají možnost zajistit si běžnou komerční úklidovou službu.

Poskytovatel provádí pouze běžný úklid prostor užívaných klientem; rozsah těchto činností je předmětem podrobného plánu služby. Neprovádí se generální úklidy po rekonstrukci, vyklizení půd/sklepů, práce ve výškách a těžké manuální práce; pro tyto účely pomůžeme sjednat komerční služby. Pracujeme s úklidovými pomůckami a prostředky klientů.

Charita Starý Knín se prostřednictvím Informačního memoranda zavazuje chránit osobní a citlivé údaje o zájemcích a uživateli svých sociálních služeb – viz.: www.socialnipece.cz

Vedoucí střediska

Jméno a příjmení

Telefon:, mail:

Vedoucí terénních seniorských služeb Charity Starý Knín: Bc. Stanislava Krejčíková

Telefon: 724 236 152, mail: info@socialnipece.cz

Ředitel Charity Starý Knín: RNDr. Stanislav Žák, CSc.

Telefon: 606 128 036, mail: zakknin@seznam.cz

Převzal:

Účinnost od 1. 10. 2026

Schválil: RNDr. Stanislav Žák CSc.