



## Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

### I.

#### Působnost

1. Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – pečovatelské služby Pečovatelským centrem Praha 7 (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

### II.

#### Objednání a odhlašování činností/úkonů a donášky oběda, včetně jejich změny

1. Základní nebo fakultativní činnosti/úkony dle Smlouvy o poskytování sociální služby se objednávají u Poskytovatele nebo jeho zaměstnanců, kdy je zároveň dohodnut termín jejich poskytnutí Uživateli.
2. V případě, že má Uživatel zájem na poskytnutí oběda, je povinen o tomto informovat Poskytovatele, a to včetně sdělení data, od kdy a jak často má být Uživateli oběd poskytován. Uživatel si vybírá oběd z jídelního lístku poskytnutého Uživateli Poskytovatelem, ve kterém je rovněž uvedena cena za obědy. Uživatel je povinen si oběd vybrat a objednat u Poskytovatele nejpozději do 14 hodin předešlého dne a to osobně nebo telefonicky u zaměstnance Poskytovatele.
3. Uživatel si může u Poskytovatele **odhlásit oběd nebo nasmlouvanou činnost/úkon** (základní i fakultativní - dále jen „činnost“) nejdéle do 14:00 předešlého dne, přede dnem, ve kterém má být oběd nebo nasmlouvaná činnost poskytnuta. Pokud Uživatel oběd neodhlásí v určený čas, je mu oběd zaúčtován. Pokud Uživatel neodhlásí ve sjednanou dobu činnost a to bez vážného důvodu (především se jedná o náhlou hospitalizaci) je Uživateli Poskytovatelem činnost zaúčtována v obvyklé výši (Toto neplatí pro základní činnosti s výjimkou stravy u Uživatele, který nehradí úhradu za poskytování základních činností s výjimkou úhrady za stravování podle § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).
4. Jakoukoli změnu – oběda, nasmlouvané činnosti, je třeba oznámit Poskytovateli den předem, a to nejpozději do 14:00 hod. Pokud tak Uživatel neučiní, není změna oběda, činnosti, možná.
5. **Odhlašování oběda nebo nasmlouvané činnosti** lze učinit telefonicky se zaměstnancem Poskytovatele nebo osobně rovněž se zaměstnancem Poskytovatele.
6. V případě zapůjčení jídlonosiče, je uživatel odpovědný za škody na něm. Pokud obědy odhlásí, je povinen jídlonosič vrátit neprodleně po odhlášení. Po dobu dokud jídlonosič nevrátí, je mu účtována úhrada dle platného ceníku (půjčovné). Pokud uživatel jídlonosič nevrátí při ukončení poskytování sociální služby nebo znehodnotí k jeho dalšímu použití je mu zaúčtována celková výše nákladů za pořízení nového jídlonosiče. Uživatel úhradu nehradí, jestliže jídlonosič nemohl vrátit z vážného důvodu, za který se považuje především neplánovaná hospitalizace; avšak toto neplatí pro případ ukončení poskytování sociální služby.

### III.

#### Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má následující povinnosti:
  - dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby,
  - přijímat a vyřizovat stížnosti,

- poskytovat podporu a pomoc Uživateli v souladu s Individuálním plánem Uživatele a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců.
2. Poskytovatel má následující práva:
- ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování sociální služby,
  - vyžadovat důstojné chování Uživatelů a rodinných příslušníků Uživatelů vůči svým zaměstnancům a spolupracovníkům,
  - vyžadovat plnění povinností Uživatele vycházejících ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel.
  - posoudit, zda je možné službu poskytovat v případě výskytu infekční choroby, hmyzu (zejména veš šatní, štěnice, šváb domácí) v domácnosti, tak aby nebylo ohroženo zdraví zaměstnanců poskytovatele a aby se zabránilo rozšíření hmyzu do dalších domácností.

#### **IV.**

#### **Práva a povinnosti Uživatele**

1. Uživatel má následující povinnosti:
- plnit povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto Vnitřních pravidlech, včetně dohody sjednané v jeho Individuálním plánu,
  - chovat se důstojným způsobem a způsobem nesnižujícím důstojnost zaměstnanců a spolupracovníků Poskytovatele
2. Uživatel má následující práva/oprávnění:
- možnost vyžadovat činnosti, které pečovatelská služba nabízí, dle svých potřeb a schopností (jestliže si to Uživatel není schopen učinit sám),
  - možnost si stěžovat, možnost vyžadovat to, na co má právo,
  - právo na soukromí, na důstojnost, na ochranu osobních údajů,
  - právo na informace,
  - možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti),
  - nebýt omezován v rozhodování a dalších činnostech vycházejících z právních norem upravujících dodržování lidských práv a základních svobod.

#### **V.**

#### **Stížnosti**

1. Uživatel má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Uživatel byl při seznamování s těmito Vnitřními pravidly také seznámen s: právem podat si stížnost; způsoby, jakými je možné stížnost podat; na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat, do kdy a jakým způsobem bude stížnost vyřízena; možností zvolit si zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti; možností se v případě nespokojenosti obrátit na nadřízený orgán nebo organizaci/instituci sledující dodržování lidských práv. Uživateli byly tyto informace předány také písemně, včetně Seznamu organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

#### **VI.**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2015 a k tomuto dni ruší také platnost a účinnost předešlých Vnitřních pravidel.
2. Uživatel je s těmito Vnitřními pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a jsou její nedílnou součástí. Seznámení s těmito pravidly potvrzuje svým podpisem.