



## Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby platná v r. 2023

### 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 také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby – pečovatelská služba.

### II.

#### Poskytování činností/úkonů, jejich odhlášení, objednání nebo změny

1. Činnosti/úkony jsou poskytovány zaměstnanci Poskytovatele na základě písemné smlouvy o poskytování sociální služby a na základě Individuálního plánu Uživatele (termín činností/úkonů, konkrétní den poskytnutí, jejich náplň: hygiena, nákup apod.).
2. Uživatel si může u Poskytovatele **odhlásit nasmlouvanou činnost/úkon** (základní i fakultativní) **nejpozději do 14:00 hodin předešlého pracovního dne** přede dnem, ve kterém má být nasmlouvaná činnost/úkon poskytnuta.
3. Pokud Uživatel neodhlásí ve sjednanou dobu činnost/úkon a to bez vážného důvodu (především se jedná o náhlou hospitalizaci) je činnost/úkon naúčtována 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 nasmlouvané činnosti/úkonu, je třeba oznámit Poskytovateli den předem, a to nejpozději do 14:00 hodin předešlého pracovního dne. Pokud tak Uživatel neučiní, není změna činnosti/úkonu možná.
5. Objednání činnosti/úkonu, které nemá Uživatel nasmlouvané v Individuálním plánu, je možné, Poskytovatel si ale vyhrazuje právo nevyhovět, pokud to z kapacitních důvodů Poskytovatele nebude možné.
6. **Odhlášení/změnu/objednání nasmlouvané činnosti/úkonu** lze učinit telefonicky/písemně/osobně u koordinátorky příslušného okrsku pečovatelské služby.

### III.

#### Donáška obědů, výběr konkrétního jídla, objednání nebo odhlášení obědů

1. Oběd je donášen Uživateli zaměstnanci Poskytovatele po uzavření písemné Smlouvy o poskytování sociální služby a na základě Individuálního plánu Uživatele (např. donáška 3x týdně, pouze pracovní dny apod.).
2. Dodavatele obědů určuje Poskytovatel.
3. Obědy – konkrétní jídlo si vybírá Uživatel předem z jídelního lístku, který dodává Uživateli Poskytovatel. Termín do kdy je třeba si vybrat konkrétní jídlo, určuje Poskytovatel na základě svých provozních důvodů a provozních důvodů dodavatele stravy.
4. Pokud si uživatel přeje **objednat oběd** na den, který není dohodnut v jeho Individuálním plánu nebo naopak **odhlásit oběd**, který má objednan, je třeba, aby tuto skutečnost oznámil Poskytovateli **do 9:30 hodin poslední pracovní den** přede dnem, ve kterém chce oběd objednat nebo odhlásit. Objednání nebo odhlášení obědu na den pracovního klidu je z provozních důvodů možné pouze dva dny předem do 9:30 hod.
5. Termín určený v bodu 4 tohoto odstavce platí pro objednání nebo odhlášení oběda, ne pro změnu konkrétního jídla, ta už není po objednání konkrétního jídla možná.
6. Pokud Uživatel neodhlásí oběd v určeném termínu dle bodu 4 tohoto odstavce a to bez vážného důvodu (především se jedná o náhlou hospitalizaci), je mu oběd naúčtován v obvyklé výši a pokud proběhla, tak i donáška v obvyklé výši.

6. Oběd, který z jakýchkoli důvodů Uživatel nepřeveze, je zlikvidován. Není možné jej skladovat a donést příští den.
7. **Odhlášení/objednání obědů** v určeném termínu dle bodu 4 lze učinit telefonicky/písemně/osobně u koordinátorky příslušného okrsku pečovatelské služby nebo u posádky auta, která přiváží obědy.
8. V případě zapůjčení jídlonosiče, je uživatel odpovědný za škody na něm. V případě ukončení donášky oběda je Uživatel povinen neprodleně jídlonosič vrátit Poskytovateli. Po dobu dokud jídlonosič nevrátí, je mu účtována úhrada dle platného ceníku (půjčovné). Pokud Uživatel jídlonosič nevrátí při ukončení poskytování sociální služby nebo ho znehodnotí k jeho dalšímu použití, je mu začtenována celková výše nákladů za pořízení nového jídlonosiče.

#### **IV.**

#### **Podmínky pro poskytování služby**

1. Služba je poskytována na základě písemné Smlouvy o poskytování sociální služby a na základě Individuálního plánu Uživatele (četnost činností/úkonů, konkrétní den poskytnutí, jejich náplň: hygiena, nákup apod.).
2. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro poskytování kvalitní a bezpečné služby:
  - zajistit dostupnost domácnosti Uživatele, např. označení zvonku i dveří, odstranění překážek před vstupem (odpadky, suť, sníh, jiné překážky), otevření dveří apod.,
  - zajistit, aby domácí zvířata neobtěžovala nebo neohrožovala zaměstnance Poskytovatele,
  - poskytnout funkční spotřebiče, pomůcky a prostředky, které jsou pro poskytnutí nasmlouvaných činností/úkonů třeba,
  - pořídit dle doporučení Poskytovatele pomůcky pro péči o Uživatele, např. pomůcky pro přesun imobilního Uživatele, chodítko, polohovací postel, prostředky pro hygienickou péči apod.,
  - pro péči o Uživatele na lůžku zajistit přístupnost lůžka ze tří stran.
3. V případě, že Uživatel nezajistí podmínky pro poskytování kvalitní a bezpečné služby, má právo zaměstnanec Poskytovatele odmítnout poskytnout nasmlouvané činnosti/úkony.
4. S každým Uživatelem je vypracován Individuální plán. Individuální plán vypracovává společně s Uživatelem zaměstnanec Poskytovatele a jedná se o součást poskytovaných činností/úkonů. Součástí poskytovaných činností/úkonů je také záznam poskytnuté péče, který píše zaměstnanec Poskytovatele.

#### **V.**

#### **Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel má následující povinnosti:
  - dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování 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 takové chování Uživatelů a rodinných příslušníků Uživatelů, které nesnižuje důstojnost zaměstnanců a spolupracovníků Poskytovatele,
  - 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, parazitární choroby nebo hmyzu u klienta nebo v jeho domácnosti (zejména veš šatní, štěnice, šváb obecný) tak, aby nebylo ohroženo zdraví zaměstnanců poskytovatele a aby se zabránilo rozšíření hmyzu do dalších domácností, a případně poskytování služby přerušit,

- posoudit, zda bezpečnost nebo zdraví zaměstnanců Poskytovatele nejsou ohroženy chováním Uživatele nebo dalších osob v domácnosti Uživatele (např. zakouřené prostředí, nadměrný hluk, skladování nebezpečných látek, výbušnin, zbraní, zvířat apod.), a pokud ano, poskytování služby přerušit,
- posoudit, zda podmínky pro poskytování činností/úkonů jsou bezpečné a umožňují kvalitní poskytování služby, a pokud ne, poskytování služby přerušit.

## **VI.**

### **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,
  - svým chováním nesnižovat důstojnost zaměstnanců a spolupracovníků Poskytovatele,
  - informovat Poskytovatele o akutním infekčním onemocnění nebo nařízené karanténě, které se týkají Uživatele, případně osob žijících ve společné domácnosti nebo do ní docházející.
2. Uživatel má následující práva:
  - požadovat činnosti, které pečovatelská služba nabízí, dle svých potřeb a schopností (pokud si je uživatel není schopen zajistit sám nebo s pomocí běžných zdrojů),
  - podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
  - právo na soukromí, na důstojnost, na ochranu osobních údajů,
  - právo na informace,
  - právo volby (např. při výběru stravy, způsobu a četnosti poskytované péče),
  - nebýt omezován v rozhodování a dalších činnostech vycházejících z právních norem upravujících dodržování lidských práv a základních svobod.

## **VII.**

### **Stížnosti**

1. Uživatel má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Uživatel byl s metodikou řešení stížností Poskytovatele seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování služby.

## **VIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021 a k tomuto dni se ruší také platnost a účinnost předešlých Vnitřních pravidel.
2. Uživatel je s těmito Vnitřními pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby. Seznámení s těmito pravidly potvrzuje Uživatel svým podpisem.

Datum:.....

Jméno a příjmení Uživatele:.....

Podpis Uživatele:.....