



Další předané materiály ke Smlouvě č. 1.

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

- **Rozsah poskytování pečovatelské služby**

Služby poskytované pečovatelskou službou, pomáhají klientům řešit jejich nepříznivou sociální situaci, tedy pomáhají zajistit činnosti, které klient nezvládne sám, za pomoci blízkých osob nebo s využitím komerčních služeb.

Pečovatelská služba nabízí současným i potenciálním klientům možnost poskytování základních činností podle § 6, vyhlášky 505/2006 Sb. Tyto činnosti jsou uvedené ve Smlouvě o poskytování PS.

- **Čas (provozní doba) a místo poskytování (vymezené území kde je poskytována PS)**

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Požadavky jsou evidovány v osobní dokumentaci klienta, jako jeho **individuální plán péče** (IP). Přesný popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách. Klient je s Popisem úkonů seznámen při uzavírání smlouvy (další předaný materiál).

Služby sjednané v čl. I. Smlouvy o poskytování pečovatelské služby se poskytují v základní době zpravidla každý den od 07:00 hodin do 19:00 hodin dle provozní doby jednotlivých středisek (Popis realizace). V odpoledních hodinách a mimopracovních dnech jsou zpravidla poskytovány úkony nezbytného charakteru, týkající se péče o vlastní osobu.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strávnicka, nebo jeho ohrožení na zdraví či životě apod. Plánované změny času dodávky jsou klientovi včas oznámeny.

- **Provozní doba a místo poskytování**

(území kde je poskytována pečovatelská služba) je specifikováno v **Popisu realizace služby**, dokument je aktualizovaný a zveřejněn v registru poskytovatelů a na webových stránkách organizace. Klient je o obsahu Popisu realizace informovaný a také o jeho aktualizacích (další předané materiály). Služba je realizována v místě pobytu klienta (jeho domácnosti), sjednaném ve Smlouvě o poskytování PS.

- **Čas a frekvence poskytovaného sjednaného úkonu**

Je specifikovaný a aktualizovaný v **Individuálním plánu klienta**.

- **Úhrada a vyúčtování pečovatelské služby**

Ceník je schválen ředitelkou organizace v souladu s vyhláškou č.505/2006 Sb., je součástí Smlouvy o poskytování PS jako příloha č. 1 a je aktualizován v souladu s vyhláškou a ekonomickými potřebami organizace.

- **Evidence úkonů**

je prováděna pracovníci PS ve formulářích (**výkaz o provedených úkonech**) k tomu určených. Formuláře jsou vyplňovány po provedení každého úkonu u klienta v **domácnosti**. Klienti tak mají po každém provedeném úkonu přehled, kolik času u nich pracovníce strávila a kolik času vykazala k provedenému úkonu. Na konci každého měsíce klient podepisuje výkaz se záznamem o provedených službách, kterým dává najevo svůj souhlas s odebranými službami.

Pouze s klienty, kteří opakovaně výkaz ztratili, se pracovníce domluví, že výkaz bude uložen v kanceláři PS. Klient k takovému opatření dává písemný souhlas. Když souhlas od klienta pracovníce nezíská, vede se evidence úkonů dvojmo-jednou u klienta v domácnosti, jednou ve výkaze, který má pracovníce u sebe. Pracovnice průběžně a pravidelně klienta informuje, že do výkazu v kanceláři pracovníc může kdykoli nahlédnout.

Do výkazu se zaznamenává druh a délka času stráveného poskytováním služby a podle skutečně stráveného času nebo úkonu je služba účtována.

V případě nákupu nebo pochůzky pro víc klientů se čas strávený úkonem dělí mezi klienty. Doprava uživatele se zaznamenává jako základní činnost zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím (účtuje se čas strávený s klientem na cestě a počet ujetých km).

Na konci měsíce pracovníce shromáždí výkazy se zaznamenanými úkony a předá je koordinátorce střediska, která podle zaznamenaných úkonů vypočte úhrady a odpovídá za jejich správnost. Podle součtu hodin péče vypočítá úhradu podle stávajícího ceníku: základní sazba do 80 hodin/ měsíc nebo sníženou úhradu nad 80 hodin/ péče za měsíc. Stvrzenky jsou ve dvojím vyhotovení, jedno vyhotovení si ponechává klient, jako důkaz, že uhradil odebrané služby a jedno klientem podepsané vyhotovení si ponechává koordinátorka, jako důkaz, že klient souhlasí s počtem odebraných úkonů a výší úhrady. **Na obou vyhotoveních stvrzenek musí být razítko organizace, datum a podpis pracovníce, která úhradu od klienta převzala. Pracovnice ještě ten den předá vybrané úhrady od klientů koordinátorce, která je ještě ten den vloží na účet na organizace. V každém středisku jsou stanoveny 1-3 výběrní dny, kdy jsou úhrady vybírány. Každý klient je s datem výběrových dnů seznámen. Pracovnice nesmí převzít úhradu od klienta v jiný, než výběrní den (ve výjimečných případech lze individuálně vyřešit-hospitalizace, nepřítomnost klienta v domácnosti).**

- **Vyúčtování úhrady**

je podle Smlouvy o poskytování PS Poskytovatel povinen předložit Osobě za proběhlý kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. pracovního dne v následujícím kalendářním měsíci, za nějž Poskytovatel vyúčtování předkládá a osoba se zavazuje a je povinna platit úhrady za veškeré služby zpětně, a to do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

- **Klient může s vyúčtováním nesouhlasit a podat podnět či stížnost k prošetření**

Za prošetření zodpovídá koordinátorka, která prošetří postup evidence úkonů a ověří záznamy denních provedených úkonů a zda klient odsouhlasil. Na prošetření má lhůtu 5 dnů od podání stížnosti.

- **Platbu**

za služby lze provést dvojím způsobem-hotově pracovníci CPOS, nebo převodem na účet. Bezhotovostní platba se provádí na účet číslo 199962054/0300 pod variabilním symbolem klienta, které mu sdělí koordinátorka.

Změny v poskytování služeb

Uživatel pravdivě a včas informuje vedoucí střediska (sociálního pracovníka, koordinátorku) pečovatelské služby (dále jen PS) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky v kanceláři PS na číslech, které jsou mu sděleny při uzavírání smlouvy. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno **nahlásit den předem**, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hod téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se ke klientovi dostaví a ten není přítomen, je klientovi naúčtován úkon „neprovedená služba-pochůzka“ v délce trvání 15 minut (uvedeno v Popisu úkonů).

Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého Individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovnice s klientem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

- **Finanční hotovost na nákupy**

Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup, nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad (byl-li vydán), případně vrátí zbytek peněz. Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou klienta. Každý klient má k tomu účelu založen notýsek, kde jsou prováděny záznamy (datum/příjem/výdej/vráceno/podpis).

- **Platba za obědy a pečovatelské služby**

Organizace má uzavřené smlouvy s jídelnami o dodávce obědů. Jídelny vystavují fakturu zpětně za příslušný měsíc organizaci, která uhradí. Platba za odebrané obědy je vybírána společně s úhradou za poskytované služby (více specifikováno v Popisu úkonů).

- **Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče**

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději **jeden pracovní den předem do 8.00 hod telefonicky v kanceláři PS v jednotlivých střediscích**. Kontakty jsou klientovi předávány při uzavírání smlouvy. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady. Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden v IP klienta. Jídlonosiče jsou vlastnictvím klienta a pro potřeby PS zajistí dva kusy jídlonosičů. Prioritou je osobní převzetí klientem. Poskytovatel neručí za jídlonosiče ani jejich obsah, nejsou-li předávány osobně (výměna za dveřmi apod.).

Klient musí mít při příjezdu pečovatelky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu.

Čistotu jídlonosičů si zajišťuje klient sám. Pokud nebudou v řádném stavu, budou umyty pracovníky PS. Ve vyúčtování za poskytnuté služby bude za tento úkon započítána částka dle platného ceníku. Pokud se situace bude opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz stravy pozastaven nebo ukončen, nepožádá-li klient o pravidelné mytí jídlonosičů.

- **Trvanlivost stravy**

Strava dovážená v jídlonosičích, které jsou uloženy v termo bednách, byla vyrobena týž den a musí být zkonsumována nejpozději do 24 hodin od jejího dovozu ke klientovi.

- **Úklid**

Před započítáním práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. **Úklidové prostředky a nástroje dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům**. Okna jsou umývána pouze, pokud

se nacházejí do 1,5 m nad zemí. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru klienta, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby.

- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability

- **Kontaktní osoby**

Každý klient uvede při sjednávání péče alespoň dvě osoby, tzv. kontaktní, kterým je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví nebo pokud se změní zdravotní nebo sociální situace klienta.

- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to uvedeno v Individuálním plánu.

Klient sám zodpovídá za to, že s předáním kontaktních údajů kontaktní osoba souhlasí.

- **Řešení krizových situací**

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci PS mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost.

- **Zabezpečení přístupu**

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.

Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v Individuálním plánu. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče kontaktní osobě, případně vedoucí PS. Klíč je pak zapečetěn v obálce a uložen v kanceláři PS. O uložení a následném vydání je proveden zápis v Individuálním plánu. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu.

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 za přítomnosti druhé osoby, která nesmí být zaměstnancem CPOS Město Touškov (je-li taková přítomna)

a předat jej k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedoucí koordinátorku PS.

- **Ochrana osobních údajů**

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktním osobám, které klient uvedl a souhlasil s informovaností (součást Kvalifikovaného souhlasu GDPR)
- státním institucím, zdravotnickým zařízením a ošetřujícím lékaři, pokud je udělen písemný souhlas (součást Kvalifikovaného souhlasu GDPR)
- orgánům činným v trestním řízení

- **Hrubé porušení povinností uživatele**

- klient nezajistí bezpečný přístup do svého domu a domácnosti a nezajistí bezpečí pracovníka po dobu poskytování služby (např. nevladatelný pes, další osoba v domácnosti, která pracovníka napadá, nebezpečné prostředí poskytování),
- klient ohrožuje pracovníka na zdraví (např. pod vlivem alkoholu nebo omamných látek); pracovník umí odlišit chování, které vzniklo následkem náhlého zhoršení zdravotního stavu (zmatenost klienta) a je nutné přivolat RZ,
- klient neoznámí, že u něj probíhá závažné nakažlivé onemocnění (viz Řešení nouzových a havarijních situací-změna smlouvy)
- klient pracovníka opakovaně slovně napadá (5x v uběhlém půlroce-pracovnice události zapisuje do denního hlášení),
- klient neplatí úhradu za služby po dobu tří měsíců po sobě jdoucích

V Městě Touškově, dne 1. 7. 2024, Mgr. Lenka Šeflová, MPA, ředitelka CPOS Město Touškov

Předáno v.....datum.....

.....

podpis uživatele

.....

sociální pracovník, koordinátor (vz.)