

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Adresa zařízení:

Sociální služby města Havířova

Středisko sociálních zařízení

Moskevská 1103/1f

736 01 Havířov - Město

(uvedená adresa je adresou pro doručování veškerých písemností)

Vážená paní

Vážený pane,

předložená **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby** (dále jen *Pravidla*) blíže specifikují poskytování pečovatelské služby organizací Sociální služby města Havířova. Pravidla jsou členěna do jednotlivých oblastí a obsahují podmínky, za kterých je služba poskytována. Jsou závazná pro poskytovatele služby Sociální služby města Havířova (dále jen *Poskytovatel*) a klienty pečovatelské služby (dále jen *Klient*).

S pravidly jsou klienti seznamováni v průběhu jednání o službu, při zavádění služby a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování a úhradě pečovatelské služby.

Obsah

1. Veřejný závazek	2
2. Informace o službě	3
3. Organizace služby	3
4. Provádění změn služby	6
5. Pravidla poskytované péče	8
6. Rozvoz stravy	10
7. Úhrady za poskytované služby	11
8. Práva a povinnosti	12
9. Stížnosti	14
10. Havarijní situace	16
11. Ostatní	18
PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ (základní činnosti služby)	19
Přehled fakultativních úkonů	25
Kontakty	27
Provozní doba	28

1. Veřejný závazek

Posláním pečovatelské služby Sociálních služeb města Havířova je terénní a ambulantní formou uspokojovat individuální potřeby lidí, kteří mají sníženou soběstačnost, ocitnou se v nepříznivé životní situaci a potřebují pomoc jiné osoby.

Prostřednictvím našich služeb zajišťujeme pomoc, podporu a péči klientům ve spolupráci s jejich rodinou a jinými osobami tak, aby mohli žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí běžným způsobem života. Minimalizujeme riziko prohlubování závislosti klientů na poskytované službě.

Cíle

Cíle pečovatelské služby vycházejí ze strategických cílů Sociálních služeb města Havířova. Krátkodobé cíle reagují na potřebu změny v nepříznivé sociální situaci klienta a také na způsob, jak této změny dosáhnout. Dlouhodobé cíle jsou zaměřeny na celkový rozvoj služby.

Krátkodobé cíle:

- **uspokojování individuálních potřeb lidí, kteří mají sníženou soběstačnost, ocitnou se v nepříznivé životní situaci a potřebují pomoc jiné osoby,**
- **pomoc a podpora soběstačnosti, udržování a zlepšování kvality života klientů,**
- **podpora samostatnosti, snižování rizika sociálního vyloučení, spolupráce s rodinou klienta.**

Dlouhodobé cíle zařízení:

- udržet a zvyšovat stávající kvalitu poskytovaných služeb,
- propagovat služby na veřejnosti a v médiích,
- prohlubovat vzdělávání zaměstnanců služby,
- prohlubovat spolupráci subjektů podílejících se na péči o seniory na všech úrovních,
- pravidelně aktualizovat metodiku práce s klienty služby.

Principy (zásady) poskytovaných služeb

Princip partnerství

Klient je rovnocenným a rovnoprávným partnerem pracovníkům služby, je zajištěna jeho důstojnost a respekt.

Princip komplexnosti

Na poskytované služby navazují další následné služby, kterými lze pružně reagovat na aktuální potřeby klientů.

Princip individuality

Služba zohledňuje odlišnosti jednotlivých klientů, respektuje jejich vlastní vůli a rozhodnutí.

Princip flexibility, přiměřené podpory a pomoci

Obsah a rozsah služby je přizpůsobován aktuálním potřebám klienta, je „šitý na míru“.

Princip ochrany a diskrétnosti

Ochrana osobních údajů a zachování mlčenlivosti. Klient je chráněn před předsudky a negativním hodnocením, je zachovávána diskrétnost.

Cílová skupina (komu je služba určena)

Senioři

Osoby s chronickým duševním onemocněním

Osoby s chronickým onemocněním

Osoby se zdravotním postižením

Osoby s jiným zdravotním postižením

Osoby s akutní změnou zdravotního stavu vyžadující pomoc druhé osoby z důvodu snížené soběstačnosti

Rodiny, kde se narodily současně tři nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí

Službu nelze poskytnout lidem:

1. jejichž zdravotní stav vyžaduje pobytovou sociální službu nebo zdravotnickou službu
2. s projevy ohrožující bezpečnost pracovníků (možnost přenesení infekčního onemocnění, agrese, drogová závislost)
3. kteří nejsou vymezeni v cílové skupině, nesplňují podmínky pro uzavření smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem služby

2. Informace o službě

Rozsah základních činností pečovatelské služby je uveden v zákoně o sociálních službách a Poskytovatel pečovatelské služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit (povinnost vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění později přijatých novel, USTANOVENÍ O PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ JE UVEDENO V § 40, jednotlivé úkony jsou vymezeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění později přijatých novel, §6).

Poskytovatel nabízí **základní úkony**, jejichž rozsah a specifika provádění jsou uvedena v informačním letáku a v Pravidlech o poskytování pečovatelské služby v části příloha č. 1.

Tyto úkony jsou zabezpečovány občanům města Havířova, případně občanům dalších lokalit, kde má Poskytovatel uzavřen smluvní vztah o poskytování pečovatelské služby na daném území. Služba je poskytována vždy na základě individuálního zhodnocení potřeb žadatele o službu. Žádostí nevzniká nárok na poskytování a čerpání služeb.

Vedle základních činností Poskytovatel nabízí i **fakultativní služby** (nenárokové), neboli služby, které nejsou vymezeny zákonem. Jejich aktuální nabídka je vždy zveřejněna Ceníkem fakultativních služeb (úhrady za poskytování fakultativních služeb).

Postup při nedostatečné kapacitě pečovatelské služby:

- není-li aktuálně volná kapacita pro poskytování pečovatelské služby, je o této skutečnosti zájemce informován a přeje-li si, je zapsán do pořadníku zájemců,
- jakmile se uvolní kapacita příslušného terénu, je zájemce o této skutečnosti informován,
- zájemci jsou oslovováni na základě individuálního posouzení jejich životní situace a prioritně jsou zabezpečovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena).

3. Organizace služby

Zahájení služby

Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti občana**. Žádost mohou podat také blízké osoby občana s jeho souhlasem, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být učiněna ústně nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Její součástí je doložení písemného zhodnocení zdravotního stavu ošetřujícím lékařem, nesmí být starší 3 měsíců. Toto zhodnocení si občan pořizuje na své vlastní náklady. Přijatá žádost se zaeviduje. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů. V případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena je Poskytovatel povinen žadatele písemně vyrozumět odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena. Daná lhůta neplatí pro ty žádosti, které byly zařazeny do pořadníku v případě plné kapacity služby.

Na základě žádosti je provedeno **sociální šetření v domácnosti žadatele (případně ve zdravotnickém zařízení v průběhu hospitalizace)**, jehož cílem je posouzení individuální potřeby žádané služby. Služba je financována z rozpočtu města Havířova (*dále ze státního rozpočtu a z úhrad Klientů, případně dalších zdrojů*) a **je určena pouze občanům, kteří si z důvodu snížené soběstačnosti z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi**

(jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby), **nemohou uvedený úkon (úkony) zabezpečit sami.**

Sociální šetření je metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o Klientovi. Je prováděno především v domácnosti Klienta. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami Klienta ve vztahu k poskytované službě, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu poskytované péče. Taktéž jsou touto formou v průběhu péče vyhodnocovány cíle služby, případně další potřeby Klienta.

Individuální plánování

Dokumentace a ochrana osobních údajů

Smlouva

Individuální plán je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb Klienta z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby byl Klient podporován v co největší možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit. **Osobní cíl** je to, čeho chce Klient dosáhnout pomocí této služby (např. *mít pravidelný teplý oběd nebo mít jednou týdně doma nakoupeno, chce být čistý apod.*).

V domácnosti žadatele o službu se sepíše cíl a plán poskytované pečovatelské služby (plán zahrnuje i frekvenci poskytovaných úkonů, které jsou dále uvedeny ve Smlouvě, v příloze č.1). Úkony, které zabezpečují rodinní příslušníci, mohou být taktéž v odborné dokumentaci Klienta zaevidovány.

Klient dostává **kontakt na sociálního pracovníka**, který se stává jeho klíčovým pracovníkem a provází ho celým průběhem poskytované péče. Dále získává základní kontaktní údaje naší služby.

Po prvotním šetření se zakládá **dokumentace Klienta**, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, vyjádření lékaře, potvrzení o převzetí klíčů, Dohodu o spolupráci a dále obsahuje informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče. Součástí dokumentace služby je i Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely provádění inkasních plateb v rámci poskytování sociálních služeb. Dále Souhlas se zpracováním osobních údajů v případě poskytnutí kontaktních údajů klienta či dalších osob.

Prohlášení o zpracování osobních údajů je k dispozici na webu Poskytovatele: www.ssmh.cz

Na základě provedeného šetření a vyhotoveného plánu péče se zahájí **poskytování předem dohodnutých úkonů pečovatelské služby**. O jejím průběhu je veden **odborný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče v odpovídající kvalitě a na úrovni, která odpovídá současnému stavu poznání v dané odbornosti.

V průběhu poskytované služby je s Klientem ve spojení kontaktní sociální pracovník, který bude **pravidelně 1 – 2x ročně vyhodnocovat** poskytovanou péči v závislosti na druhu úkonů nebo dle individuálních potřeb Klienta.

Součástí prvotního šetření je s Klientem uzavřena **Smlouva o poskytování a úhradě pečovatelské služby**, jejíž součástí, příloha č. 1, zahrnuje rozsah a frekvenci poskytované péče. Tato bude zpracována na základě informací získaných z provedeného šetření a bude Klientovi doručena k podpisu do 20-ti pracovních dnů od provedeného šetření v jeho domácnosti.

Na základě uzavřené Smlouvy je oprávněn jednat ve věcech smluvních pouze Klient. Klient taktéž může ustanovit další osoby, které mohou jednat v předem vymezených záležitostech poskytované péče. **Toto oprávnění je sepsáno formou Dohody o spolupráci.** Klient pověřuje svého zástupce, kterému uděluje oprávnění jednat v níže uvedených záležitostech na základě uzavřené Smlouvy:

- *povoluje Poskytovateli služby sdělovat informace o průběhu péče,*
- *nahlížet do dokumentace Klienta (spisová dokumentace o průběhu poskytované péče),*
- *navrhovat změny rozsahu poskytovaných služeb specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy,*
- *přebírat klíče od bytu a vchodu v případě přerušení či ukončení služeb,*

- *přebírat finanční hotovost (zálohy na nákupy, přeplatky služeb) v případě přerušení či ukončení služeb,*
- *případně jiné....*

Ke kontaktování osoby určené Klientem, případně dalších rodinných příslušníků Klienta dochází v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, na základě **podepsaného souhlasu dotčené osoby**. Ten je kdykoliv odvolatelný. Souhlas se dokládá spolu se žádostí Klienta o poskytnutí služby, případně kdykoliv v průběhu poskytované péče.

Zapůjčení klíčů

Při zavádění nebo rozšíření péče je nutné v určitých případech (*zdravotní stav Klienta*) požadovat klíč (čip) od vchodu a bytu/domu v množství odpovídající frekvenci požadovaných úkonů.

Klíče jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři pracovníkem PS. Kopie formuláře zůstává Klientovi, originál se založí do spisu Klienta.

Klíče se vracejí Klientům PS na jejich vyžádání nebo při ukončení Smlouvy oproti podpisu na předepsaném formuláři. Při **úmrtí Klienta se klíče vrací prostřednictvím dědického řízení**.

V případech, kdy nebudou ve lhůtě do 3 kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy klíče vyzvednuty, je Poskytovatel služby oprávněn klíče zlikvidovat.

Formulář Potvrzení o převzetí/vrácení klíčů od bytu či vchodu klienta PS obsahuje:

- *datum převzetí/vrácení klíčů*
- *jméno Klienta*
- *adresa poskytované péče*
- *počet klíčů (čipů)*
- *podpis předávajícího, přebírajícího*

poznámka:

- počty klíčů k zapůjčení jsou odvozeny od frekvence využívání služby
- při zajištění denní péče ve frekvenci až 3krát denně včetně dovozu jídla požaduje Poskytovatel zapůjčení až 4 svazků klíčů.

Nakládání s penězi Klientů

Pracovníci pečovatelské služby zajišťují manipulaci s finanční hotovostí Klientů při poskytování služby v rámci zajištění úkonů nutné pochůzky, nákupy a výběru úhrad v domácnosti za poskytované služby (**tento úkon je možné sjednat pouze u osaměle žijících Klientů**).

Sociální pracovníci dále zajišťují výběr zálohy na služby, poplatky, nákupy u vyjmenovaných skupin Klientů (*Klienti omezeni ve způsobilosti k právním úkonům, Klienti, kteří nejsou schopni hospodařit s vlastní finanční hotovostí*).

Finanční hotovost Klientů, která slouží jako záloha na zajištění nákupů je uschována v trezoru na středisku sociálních zařízení. Převzetí a předání peněz je nutné provést oproti podpisu předávajícího a přebírajícího pracovníka.

Jednotlivé nákupy jsou Klientovi položkově rozepisovány v **dodacím listě** včetně uvedení ceny produktu. V dodacím listě pracovník zaznačí přijatou zálohu od klienta v položce „příjem“, konečnou cenu nákupu a zůstatkovou částku po vyúčtování nákupu v položce „zůstatek“.

Nákup se po jeho uskutečnění vyúčtuje u klienta v domácnosti neprodleně po jeho provedení.

Záznam v dodacím listě se vypisuje s pořízením jedné kopie. Originál se předá Klientovi, kopie zůstává v dodacím listě.

V případě převzetí zálohy na stravné a úhrady za dovoz obědů i poskytovanou péči (včetně fakultativních úkonů) se Klientovi vypíše stvrzenka na přebíranou částku. Stvrzenka se vypisuje ve dvojím vyhotovení. Originál se předá klientovi, kopie zůstává u Poskytovatele.

Za žádných okolností nesmí pracovníci Poskytovatele přebírat platební karty Klientů za účelem výběru finanční hotovosti z bankomatů.

4. Provádění změn služby

Přihlášení a odhlášení péče

Přihlášení a odhlášení služeb (péče i dovoz oběda) je možné provést osobně na recepci zařízení a telefonicky na tel. čísle 596 477 300, 596 477 318, 596 411 031 v pracovní dny v čase od 6.00 – 17.30 hodin. Přihlášení a odhlášení služeb je nutno provést vždy **předem, a to 1 pracovní den do 10.00 hodin**.

Pokud je péče odhlášena ze strany Klienta či není Klient přítomen v domácnosti a službu dle pravidel neodhlásil, nebude mu poskytnuta náhrada tohoto úkonu.

V případě, že Klient **neodhlásí objednaný úkon** podle pravidla pro přihlášení a odhlášení služeb uvedeného v tomto bodě, je povinen uhradit úkon „poplatek za Neodhlášený úkon“ dle aktuální částky úhrady za daný úkon.

U úkonů, kde je frekvence čerpání služby definována **dle potřeby**, se termíny pro poskytování hlásí **5 pracovních dnů předem**.

Pokud Klient využívá více služeb Poskytovatele (Denní stacionář, Domácí ošetrovatelskou péči, Aj.) je nutné odhlásit každou službu samostatně.

Změny

Přechodné změny časového rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a jsou uvedeny v příloze č. 1. Smlouvy. Jedná se zejména o odhlášení předplacených obědů či opětovné přihlášení předplacených obědů, mimořádná změna provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na dobu ne delší, než jsou 3 měsíce. *Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. zhoršení zdravotního stavu, nemožnost pečující osoby daný úkon na přechodnou dobu zabezpečit atd., doba až 3 měsíců slouží zejména k adaptaci Klienta na požadovanou změnu.* **Sjednáním takovéto změny a odběrem poskytované péče pracovníkem Poskytovatele je klient povinen zaplatit za tuto péči úhradu dle platného ceníku Poskytovatele (viz oddíl č. 7 – Úhrady za poskytované služby).**

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření či omezení služby o úkony, které Klient nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení schopnosti si daný úkon zabezpečit svépomocí.

Podmínkou pro rozšíření a změnu poskytované péče je **volná kapacita** Poskytovatele.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy trvalého bydliště, změna okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změny zdravotního stavu, a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče se Klient zavazuje, neprodleně sdělit Poskytovateli služby.

Oprávněná osoba Poskytovatele sjednat uvedené změny a doplňky ke Smlouvě je **sociální pracovnice**, která na základě žádosti Klienta je oprávněna provést šetření v domácnosti a požadované změny doplnit do Smlouvy. Veškeré změny týkající se rozsahu i obsahu služby musí být Poskytovatelem odsouhlaseny, za odsouhlasení změn je zodpovědná sociální pracovnice. U trvalých změn časového

rozsahu i obsahu služby je stanovena lhůta na vyřízení žádosti o rozšíření služby nejdéle však 30 kalendářních dnů.

Přerušení služby

Zde jsou uvedeny situace, ve kterých je Poskytovatel oprávněn přerušit službu, a to až do doby odstranění vzniklých překážek na straně Klienta. O přerušení služby bude Klient písemně informován s uvedením důvodu přerušení služby a návrhem dalšího postupu.

Přerušení služby je oprávněn Poskytovatel provést v těchto případech:

- Neuhrazení platby za poskytovanou péči do konce její splatnosti.
- Nezajištění podmínek potřebných pro poskytování služby (*nezajištění pomůcek – např. pečovatelské polohovací lůžko*), *překážky v provedení úkonu, aj.*)
- Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, štěnicemi a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je naše služba přerušena do doby odstranění uvedených překážek (*např. prostřednictvím úklidové či deratizační služby*). V případě úkonu běžný úklid a údržba domácnosti je úklid realizován teprve poté co jsou odstraněny výše uvedené překážky.
- Výskyt infekčního onemocnění, kde hrozí riziko přenosu i na jiné klienty.
- **V případě, že pomine důvod pro poskytování služby či vybraných úkonů nebo dojde k naplnění stanoveného cíle služby** (*změna zdravotního stavu, vstup jiného poskytovatele služby, zajištění péče jinou osobou apod.*).
- **V případě agresivního chování či chování, které ohrožuje pracovníka na jeho důstojnosti, zdraví či životě je pracovník Poskytovatele oprávněn okamžitě přerušit poskytování péče a opustit domácnost Klienta.**
- **Opakované osobní nepřevzetí dováženého oběda.**
- **Opakované porušování uvedených Pravidel Poskytovatele.**
- **Za opakované se považuje porušení a neplnění dohodnutých smluvních podmínek a pravidel více než 5krát v daném roce. Doba přerušení služby může být stanovena až na 6 měsíců.**

Ukončení služby

K ukončení poskytování sociálních služeb podle smlouvy může dojít:

- I. dohodou
- II. výpovědí
- III. úmrtím klienta nebo zánikem poskytovatele

I. Dohodou:

Klient a Poskytovatel se mohou kdykoliv vzájemně dohodnout na ukončení této Smlouvy, dohoda o ukončení musí mít písemnou formu.

II. Výpovědí:

- 1) Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.
- 2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět, jestliže Klient hrubě porušuje svoje povinnosti vyplývající z této smlouvy a vnitřních předpisů Poskytovatele, s nimiž byl Klient prokazatelně seznámen.

Výpovědní lhůta a důvody výpovědi jsou uvedeny ve Smlouvě.

Při **ukončení péče** provede Poskytovatel **konečné vyúčtování** podle lhůt uvedených ve Smlouvě, ve lhůtě nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek či nedoplatek vznikl, ve zvolené variantě platby Klientem. Poskytovatel dále připraví vyúčtování finanční hotovosti (peníze určeny k zajištění nákupů, pochůzek), klíče od bytu a od vchodu. V této lhůtě taktéž zajistí Poskytovatel přepravu pomůcek z bytu Klienta, v případě, kdy byly zapůjčeny.

V případech, kdy nebudou ve lhůtě do 3 kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy vyzvednuty klíče, případně prádlo je Poskytovatel služby oprávněn tyto věci nechat zlikvidovat.

Při úmrtí Klienta je vždy zahájeno **dědické řízení**, kde jsou postoupeny veškeré závazky a pohledávky Poskytovatele.

V případech, kdy Klient nevyužívá službu v období **delším, než je 6 kalendářních měsíců** po sobě jdoucích, bude mu Smlouva jednostranně vypovězena. O ukončení Smlouvy bude Klient písemně informován.

V případech, kdy Klient nevyužívá bez vážných důvodů (hospitalizace, onemocnění, které mu brání daný úkon využívat) některý z nasmlouvaných fakultativních úkonů po dobu delší než 30 dnů, nebude mu takovýto úkon dále poskytován.

5. Pravidla poskytované péče

Obecná pravidla

1. Pečovatelská služba je poskytována ve dvousměnném provozu a pracovníci (**pečovatelé a pečovatelky**) **se u Klientů střídají**. Z provozních důvodů nejsme schopni zajistit, že péči bude zajišťovat pouze jeden pracovník Poskytovatele.
2. Pracovníci před vstupem do domácnosti vždy zazvoní (*i v případě, že máme klíče od bytu či domu*) a představí se jménem.
3. Všichni pracovníci Poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem. Vzor průkazu je součástí Pravidel.
4. Poskytnutí služby na jiném místě, než je uvedeno ve Smlouvě, bude sjednáno písemně po dohodě s Poskytovatelem a bude zapsáno v osobním spise Klienta. Péči nelze poskytovat mimo město Havířov.
5. Pečovatelská služba není poskytována v jiném zařízení sociálních služeb, než je Pečovatelská služba Sociálních služeb města Havířova.
6. **Pokud státní svátek připadne na všední den**, bude péče poskytována pouze v případě, že Klient čerpá služby v denním režimu (včetně víkendu). V případě potřeby zajistit úkon, který připadne na den svátku v týdnu, je potřeba tuto skutečnost nahlásit Poskytovateli. Podmínkou k provedení úkonu **je volná kapacita** Poskytovatele. Úkony spojené s úklidem a údržbou domácnosti nebude Poskytovatel nahrazovat. Toto se týká i provedení fakultativních úkonů.
7. Podmínkou pro poskytování péče během víkendů a svátků je využití služby i během pracovních dnů.
8. Péči v jednotlivých domácnostech není možné nastavit v přesný čas.
9. **V případě provádění úkonů dvěma pracovníky pečovatelské služby současně, hradí Klient úkony obou těchto pracovníků.** Úkon je nastaven formou pečovatelské návštěvy v závislosti na individuálně definovaných potřebách klienta a času nutného k zajištění péče dvěma pracovníky.
10. Prioritně jsou vždy zajišťovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity pečovatelské služby. O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je služba poskytována pouze se zaměřením na základní životní potřeby, a to pouze těm Klientům, kteří službu využívají pravidelně ve všedních dnech.
11. V souladu s nastavením a principy poskytování sociálních služeb (*zejména aktivní rozvíjení schopností klientů a zlepšování či alespoň zachování soběstačnosti klientů*) a vlastními schopnostmi **se Klient spolupodílí s pracovníkem pečovatelské služby na výkonu jednotlivých dohodnutých úkonů.**
12. **Službu nesmí místo Klienta využívat jiná osoba (týká se zejména konzumace odebrané stravy)!**

13. Lékařskou zprávu není třeba dodávat u úkonu týkajících se rozvozu oběda, zajištění úklidu a údržby domácnosti, vynesení odpadků a pochůzek.

14. **V případě nepřítomnosti Klienta, nesmí pracovníci Poskytovatele vstupovat do bytu/domu Klienta.**

15. Léky pracovníci Poskytovatele nemohou chystat ani podávat.

16. Klient je povinen v místě péče zamezit pohybu zvířete (s ohledem na bezpečnost provádění úkonů).

5.1 Specifika k provádění vybraných úkonů

Úkon **běžný úklid a údržba domácnosti** bude poskytnut pouze v případech, kdy je aktivně čerpáno současně více úkonů péče o osobu, kterými potřebuje Klient kompenzovat sníženou soběstačnost. A současně nemá Klient možnost vzhledem ke svému stavu (úrovni soběstačnosti) si daný úkon zabezpečit veřejnou službou (úklidovou firmou).

Neprovádíme úklid velmi zanedbaného bytu, bytu po malování a rekonstrukcích. Úklid bytu je zajišťován pouze v nezbytném životním prostoru Klienta.

Pokud v případě zálohových plateb poskytnutých na nákupy nebude zaznamenán pohyb finančních prostředků ve lhůtě delší než 3 měsíce (nákup nebude využíván), bude finanční hotovost Klientovi vrácena oproti podpisu.

5.2 Používání ochranných pracovních prostředků

U úkonů spojených s prováděním hygieny a úklidových prací používají pracovníci Poskytovatele **ochranné prostředky** (rukavice, příp. roušky) z hlediska bezpečnosti.

Pracovníci používají v bytě/domě **návleky** na svou obuv (*nezouváme se*). V případě nebezpečí nákazy infekcí používají pracovníci i ústní roušky a dezinfekční přípravky (*případně pláště*).

5.3 Vybavení domácnosti

Při zajištění péče o osoby na lůžku je potřeba, aby domácnost byla vybavena **polohovacím výškově stavitelným lůžkem**.

Klient zajistí vhodné **podmínky pro poskytování služby** – bezpečné přístroje, bezpečné prostředí, prostor pro poskytování péče, návody na obsluhu běžných domácích zařízení, přístup do domu a bytu.

Pomůcky k zajištění úkonů musí mít Klient vlastní (mimo úkon koupel v koupacím lůžku).

Pokud Klient chová v bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (*např. psa*), je povinen takové zvíře zabezpečit (*např. odvedením zvířete do jiné místnosti, klecí*), aby nedošlo k napadení pracovníků.

V případě, že pracovník Poskytovatele uzná **závadnost spotřebičů** (*např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebič*) nebo poškozená zásuvka, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.

5.4 Používání kamer v bytě Klienta

V případě, kdy Klient používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování péče, je povinen neprodleně upozornit Poskytovatele.

Kamery v době poskytování péče pracovníky Poskytovatele nesmí pořizovat záznam a snímat pracovníka.

Záznamy pořízené bez souhlasu poskytovatele mohou vést k okamžitému přerušení poskytování služby.

Používání kamer bez souhlasu:

- může narušovat právo pracovníků na ochranu soukromí a důstojnosti (čl. 10 Listiny základních práv a svobod),
- může být vnímáno jako zásah do osobnostních práv pracovníků dle občanského zákoníku,

- může být také v rozporu s GDPR, pokud klient záznamy ukládá bez právního základu a informování dotčených osob.

6. Rozvoz stravy

Strava je Klientům zajišťována v režimu jednoho jídla denně – a to **dovozu oběda**.

Stravu rozvázejí pracovníci rozvozu obědů. V **pracovních dnech v době od 10.00 – 14.00 hod.** V průběhu **sobot, nedělí a svátků rozvoz obědů probíhá v době od 9.00 – 14.00 hod.**

Pro zajištění tohoto úkonu jsou Klienty poskytovány klíče od vchodů či bytů/rodinných domů na základě protokolárního předání.

Strava je doručena v jednorázových obalech s šokovou úpravou (*teplota 4–8 °C*) s delší trvanlivostí jídla. Dodavatel stravy garantuje trvanlivost jídla 24 hodin od doby výroby.

Úkon dovoz oběda spočívá **v osobním předání objednaného jídla** Klientovi v jeho domácnosti dle předplatného. Součástí úkonu je i prevence, a to kontrola stavu Klienta.

Výjimky, kdy nedochází k osobnímu předání oběda Klientovi, je nutné sjednat dohodou s Poskytovatelem, a to pouze ve výjimečných případech (*např. náhlá hospitalizace, předávání oběda pečující osobě*). Stejně tak je nutné **předem (1 pracovní den do 10.00 hodin)** informovat Poskytovatele (*písemně, telefonicky, osobně*), že Klient nebude v době předávky oběda doma a dohodnout si **náhradní způsob doručení** (*např. osobní převzetí na recepci, či předání do domácnosti souseda*). Při neosobním předání jídla Klient přebírá plnou zodpovědnost za případné znehodnocení stravy nebo poškození či ztrátu jídla.

Pracovníci Poskytovatele nesmí vstupovat do domácnosti bez přítomnosti Klienta či jiného obyvatele bytu.

V případě, kdy není zaplacená záloha za stravné do posledního výběrového dne, je dovoz obědů zastaven do doby, než je záloha uhrazena (osobě či je připsána na účet Poskytovatele).

Nezabezpečujeme rozvoz jídel z jiných výdejních míst, než je smluvně vázaný dodavatel stravy (např. dovoz či donášku jídla ze školeních jídelen či klientem vybraných restaurací).

Postup při nepřevzetí stravy

a) V případě, že **Klient osobně nepřeveze oběd** a nebude vyjednáno jiný postup nebo nepůjde-li o výjimečnou situaci, bude klient telefonicky kontaktován, že nebylo možné doručit stravu.

b) Nebude-li možné uskutečnit **náhradní dovoz (opakovaný druhý pokus o doručení oběda)** nebo donášku stravy, bude oběd doručen do sídla Poskytovatele (adresa: Moskevská 1103/1f, Havířov-Město), kde si ho bude moci *Klient či pověřená osoba Klientem* do 17.30 hod. téhož dne osobně převzít.

c) Bude-li Klientovi strava doručována prostřednictvím náhradního dovozu (donášky), bude mu tento úkon účtován dvakrát.

Zůstane-li strava nepředána i po 17.30 hod., bude příslušnými pracovníky znehodnocena v souladu s hygienickými normami. Klientovi bude v takovém případě účtována cena stravy a cena za každý provedený úkon dovozu či donášky. O znehodnocení provede příslušný pracovník záznam.

Pokyny pro manipulaci s obaly:

- Obal se stravou neponechávejte na přímém slunci ani volně ve venkovních prostorách. Ihned po převzetí uchovávejte v lednici až do doby konzumace.
- Obal je jednorázový, po použití je určen k likvidaci. Při separaci odpadů, prosím obaly vymyjte a vhodte do odpadu s plasty.
- **Obal je vhodný pouze k ohřevu v mikrovlnné troubě**, před vložením do mikrovlnné trouby, vrchní folii propíchněte na několika místech vidličkou nebo nožem.
- Jídlo v obalu **se nesmí ohřívat** na sporácích, otevřeném ohni, pečící troubě.

Za případné znehodnocení stravy z důvodu nedodržení uvedených pokynů, nenese výrobce ani přepravce vinu.

Každé jídlo je značeno štítkem dle typu diety s uvedením data výroby:

Bílá barva:	strava racionální, (dieta č. 3)
Zelená barva:	strava diabetická, (dieta č. 9)
Žlutá barva:	strava šetřící, (dieta č. 2)
Oranžová barva:	strava geriatrická, (mletá)

Bližší informace k rozvozu jsou uvedeny v příloze č.1 Pravidel.

7. Úhrady za poskytované služby

Úhrada za poskytované základní úkony pečovatelské služby je stanovena na základě cen uvedených v aktuálním ceníku Poskytovatele pro dané období (*úhrady za poskytování základní činnosti a fakultativních služeb*).

Klient je **povinen zaplatit úhradu** za jednotlivé úkony poskytování služby dle částek uvedených v příloze č. 1 Smlouvy (nebo v Ceníku) **nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po poskytnutí služby**.

Úhradu je Klient povinen platit zpětně. Výjimkou je úhrada za oběd (*cena oběda a dovozu*), která se platí vždy měsíc dopředu před započítáním služby.

Výše úhrady je závislá na skutečně spotřebovaném čase nezbytném k zajištění úkonů, **tzn., u časových úkonů je péče účtována za každých započatých 15 minut. Účtování začíná vstupem pracovníka do domácnosti a končí jeho odchodem po provedení úkonu.** Do času poskytování pečovatelské služby je započteno i převléknutí a přezutí pracovníka PS při zahájení i při ukončení péče.

Fakultativní úkony jsou plně hrazeny klientem dle kalkulovaných nákladů Poskytovatele. Ceník je přístupný na vyžádání.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

V domácnosti Klienta je vždy každá návštěva **zaznačena v elektronickém zařízení** zahájením a ukončením provádění jednotlivých úkonů. Tyto časy jsou evidovány v dokumentaci Klienta. Každému Klientovi je přidělen vlastní neopakovatelný kód pro načítání péče prostřednictvím čteček čárových kódů. Kód bude umístěn na viditelném místě v domácnosti Klienta. Tímto je zajištěna přehlednost účtování péče za poskytování služby. V případě poruchy tohoto zařízení na straně Poskytovatele bude proveden ruční zápis ve vyúčtování Klienta pracovníkem, který úkon provedl.

Za každý kalendářní měsíc proběhne **vyúčtování služeb**. K 15. kalendářnímu dni následujícího měsíce po měsíci, v němž byla poskytnuta služba s možností následného osobního převzetí vyúčtování na recepci zařízení, rozeslání emailem, zasláním spolu se složenkou, nebo doručením do domácnosti Klienta při poskytování služby (*v závislosti na zvolené variantě platby*).

Výběr stravného a úhrad probíhá ve stanovených pokladních hodinách a ve stanovených dnech. Tyto jsou stanoveny vždy na celý kalendářní rok.

V případě, že **Klient neodebral péči** ve smluvně dohodnutém rozsahu (**na základě smluvního ujednání či dohodou formou přechodné změny péče**) a neuvědomil Poskytovatele o odhlášení služby a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, bude Klientovi účtována částka jako za provedenou návštěvu – tzv. **neodhlášený úkon** dle aktuálního ceníku Poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že klient neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou prokazatelné důvody (např. náhlá hospitalizace) – nevztahuje se však na cenu stravy.

Způsoby platby úhrady jsou specifikovány níže a Klient a Poskytovatel se dohodnou na konkrétním **způsobu provedení platby**.

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 tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru,*
- *pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách, starším 70-ti let.*

Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony.

Uplatňuje-li Klient právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tuto skutečnost doložit kopii příslušného osvědčení.

7.1 Varianty způsobů úhrady služeb

a. Platba v hotovosti

Zúčtování služeb bude provedeno v hotovosti na pokladně Sociálních služeb města Havířova se sídlem na Moskevské ulici 1103/1f, Havířov-Město, 736 01 podle stanovených termínů výběru stravného a úhrad *(tyto jsou vyhotoveny vždy na daný kalendářní rok)*.

b. Platba bezhotovostním způsobem (bankovní převod, souhlas k inkasu)

Zúčtování služeb lze provádět převodem z účtu Klienta na účet Poskytovatele. Je nutno dodržet stanovený variabilní symbol, **v poznámce je nutno uvést jméno Klienta** pro správnou identifikaci platby. Číslo účtu je uvedeno na smlouvě o poskytování péče. Informace o výši platby Vám budeme sdělovat prostřednictvím e-mailu. Podmínkou této platby je sdělení Vaší e-mailové adresy, na kterou Vám budeme zasílat měsíční výši částky k úhradě.

c. Platba složenkou typu A

Zúčtování služeb úhradou poštovní složenky typu A. Vyplněná složenka bude doručena do rukou Klienta prostřednictvím pracovníků Poskytovatele.

d. Platba prostřednictvím zaměstnanců – pečovatelů SSmH

Platba v domácnosti Klienta prostřednictvím pracovníků Poskytovatele, pouze v nutných případech, především u osaměle žijících klientů *(kde není žádná kontaktní osoba)*. U prováděných plateb bude účtován fakultativní úkon: **Poplatek za výběr hotovosti v domácnosti dle platného ceníku Poskytovatele.**

8. Práva a povinnosti

Klienti mají právo:

1. na ochranu svého zdraví, suverenity,
2. na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu,
3. na poskytnutí informace o způsobu a podmínkách poskytování služby,
4. dobrovolně uzavřít Smlouvu o poskytování a úhradě pečovatelské služby s Poskytovatelem,
5. na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů,
6. na změnu klíčového pracovníka,
7. na etický a nediskriminační přístup pracovníků,
8. respektování své důstojnosti a svých názorů,
9. přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou či jinou a přizvat k rozhovoru osobu blízkou či jinou při individuálním plánování služby,
10. na osobní výběr služby,
11. na ochranu osobních údajů a listovního tajemství,
12. seznámit se se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace včetně nahlédnutí do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb,
13. podat stížnost, podnět, návrh a současně mít právo na nestranné posouzení stížnosti a jeho řešení,
14. na ochranu svého soukromí a majetku,

15. odepřít vstup do svého obydlí,
16. na bezplatné sociální poradenství,
17. na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou Klienty k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika,
18. být informován o tom, že Poskytovatel o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být seznámen s jejím obsahem a závěry, případně uvedený postup zamítnout (*mimo situace vymezené zákonem*).

Povinnosti klienta

1. Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla.
2. Klient dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve Smlouvě a jejich evidenci v odborné dokumentaci za účelem možnosti poskytování kvalitní služby.
3. Klient nesmí požadovat od pracovníka výkon činností, které vyžadují zvláštní kvalifikační předpoklady, pokud pracovník tyto předpoklady nesplňuje.
4. Klient nesmí požadovat od pracovníka služby úkony a činnosti, jejichž poskytování by bylo v rozporu s obecně platnými právními předpisy, zásadami obecné slušnosti a etiky povolání.
5. Klient je povinen seznámit Poskytovatele a jeho pracovníky se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z tohoto stavu vyplývající. *Např. oznámit případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti Klienta.*
6. V případě pochybnosti Poskytovatele ohledně zdravotního stavu Klienta, je Klient povinen umožnit konzultaci svého zdravotního stavu Poskytovateli se svým ošetřujícím lékařem.
7. V případě, že pracovník Poskytovatele způsobil Klientovi škodu jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (*krádež, podvod, ublížení na zdraví apod.*) je Klient povinen přivolat k prošetření události Policii ČR. Jinak se může Poskytovatel zprostit odpovědnosti za tuto škodu, pokud ji nelze dodatečně prokázat.
8. Uvést před sepsáním Smlouvy nezbytné osobní údaje (*jméno, příjmení, adresa, datum narození, příp. kontaktní osobu*) a hlásit změny do 8 dnů od jejich vzniku.
9. Spolupracovat na individuálním plánování minimálně 1x až 2x ročně (*vytváření, kontrola plnění, vyhodnocování plánu péče*).
10. Platit za služby ve stanovených termínech – nedodržení je bráno jako hrubé porušení Smlouvy.
11. Včas odhlašovat služby, Klient je povinen oznámit Poskytovateli svou plánovanou nepřítomnost v době smluvené návštěvy (*jinak viz. Situace, kdy Klient neotvírá svůj byt/dům*).
12. Informovat Poskytovatele o všech změnách ovlivňující poskytování služby.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Klientovi službu v rozsahu a způsobem specifikovaným ve Smlouvě a jejích přílohách.
2. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn uzavírat Smlouvy ve prospěch Klienta s třetími subjekty.
3. Poskytovatel je povinen při své činnosti hájit oprávněné zájmy Klienta.
4. V případě, že by v průběhu poskytování služby došlo ze strany Klienta vůči pracovníkovi Poskytovatele k agresivnímu, vulgárnímu nebo ohrožujícímu chování, pracovník Poskytovatele má právo přerušit službu a opustit domácnost Klienta.
5. Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
6. Zařízení se zavazuje získaná data evidovat, uchovávat a chránit dle platných právních předpisů a nařízení.
7. Bez souhlasu klienta nesmí Poskytovatel s údaji dále nijak manipulovat, mimo zákonem vymezené situace. Poskytovatel musí Klienta informovat o dalším využití dokumentace.
8. Pracovníci organizace nejsou oprávněni sdělovat jakékoliv informace o klientech sociálních služeb třetím osobám mimo zákonných důvodů (např. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách nebo zvláštní zákon (např. §128 občanského soudního řádu, § 8 trestního řádu), týká se to zejména předávání informací soudu, orgánům činným v trestním řízení, v rámci kontrolní činnosti nadřízeného orgánu, systému odborné péče (úřady apod.), MmH, odbor sociálních věcí, sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu apod.) Zprávy o

- klientovi mimo zákonných důvodů je možné posílat pouze s klientovým souhlasem. Klient potvrzuje souhlas podpisem na kopii zprávy, která se ukládá v jeho osobní dokumentaci
9. Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby. Informovat Klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.
 10. Evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů.
 11. Poskytnout první pomoc v případě ohrožení života Klienta.
 12. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen život, zdraví pracovníků Poskytovatele nebo průběh výkonu služby (*např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese Klienta směrem k pracovníkovi apod.*).
 13. Předat Klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s Klientem by mohla být neprofesionální (*z odborných, pracovních či osobních důvodů*).
 14. Změnit dobu poskytnutí péče v případě nenadálé situace (*autonehoda, dopravní zácpa, zhoršení zdravotního stavu jiného Klienta, pracovní úraz pracovníka, naplnění kapacity atd.*).

Odpovědnost za škodu

Poskytovatel i Klient odpovídají za způsobené škody dle obecných pravidel občanského zákoníku. Poskytovatel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ze strany Poskytovatele:

Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit Klientovi škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník Klientovi na majetku, poskytne mu náhradu škody.

Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě Klienta, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, Poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

V případě, že pracovník Poskytovatele způsobil Klientovi škodu jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (krádež, podvod apod.), je Klient povinen přivolat k prošetření události policii. Jinak se může Poskytovatel zprostit odpovědnosti za tuto škodu, pokud ji nelze dodatečně prokázat.

Ze strany Klienta:

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviní Poskytovateli na majetku. Způsobí-li škodu na majetku více Klientů, odpovídají za ní podle své účasti.

Klient je povinen oznámit kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele škodu, kterou způsobil.

Klient odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků, kterou způsobí.

Klient poskytne Poskytovateli náhradu škody, kterou mu způsobí.

9. Stížnosti

Klienti služby (*i další osoby, viz níže*) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- pracovník Poskytovatele.

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od Klientů mohou všichni pracovníci Poskytovatele. Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí pracovník.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Stížnost je možné podat

- **ústně – osobně** na pracovišti Pečovatelské služby, středisko Moskevská 1103/1f, Havířov-Město u sociálních pracovníků v úředních dnech (*pondělí a čtvrtek v době od 8.00 – 17.00 hod.*), vedoucí střediska nebo jeho zástupce ve všedních dnech (*od 8.00 – 10.00 hod.*), nebo na recepci střediska každý pracovní den (*od 6.30 – 17.30 hod.*).
- **ústně – telefonicky** na čísle **596 477 300**, každý pracovní den od 6.30 – 17.30 hod.

Pracovník sepíše úřední **záznam o stížnosti** na předepsaném formuláři. *Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání.* Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům Poskytovatele ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu střediska:

Sociální služby města Havířova, Moskevská 1103/1f, 736 01 Havířov–Město

nebo na ředitelství organizace:

Sociální služby města Havířova, Přemyslova 1618/12, 736 01 Havířov–Podlesí

- **elektronickou poštou na tyto adresy:** ps@ssmh.cz tiahan.wojtonova.iana@ssmh.cz
- **anonymní schránka důvěry:** umístěna ve středisku SSZ při vstupu na Denní stacionář, obsah schránky je pravidelně kontrolován. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce na středisku.

Způsob řešení stížnosti

Poskytovatel sepíše o stížnosti zápis, stížnost prošetří a o výsledcích šetření sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje písemně Klienta pověřený zástupce Poskytovatele ve lhůtě do 30 dnů (*až 60 dnů – v případech, kdy se stížnost šetří i vazbě na další zainteresované subjekty, např. dodavatele stravy apod.*). Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána. O důvodu prodloužení lhůty informuje Poskytovatel osobu, která stížnost podala. Poskytovatel je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, a dále je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Odvolání na vyřešení stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Adresa, kde je možné stížnost zaslat:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Další organizace, kde je možné podat odvolání.

Magistrát města Havířova
Odbor sociálních věcí
vedoucí odboru sociálních věcí
ul. Svornosti č. 86/2
736 01 Havířov-Město
Tel. (+420) 596 803 150
E-mail: vedouci.soc@havirov-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
odbor sociálních věcí,
tř. 28. října 2771/117, 702 18 Ostrava – Moravská Ostrava
Tel. (+420) 595 622 222
Fax: (+420) 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění
podatelna@ochrance.cz

Stěžovateli je **zaručeno**, že

- *obsah stížnosti je důvěrný*
- *informace uvedeny ve stížnosti nebudou zneužity*
- *stížnost nebude znevažována a zlehčována*
- *jednání budou probíhat korektně*

10. Havarijní situace

Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:

- *Hasiči – 150 Policie ČR - 158*
- *Rychlá záchranná služba – 155*
- *Integrovaný záchranný systém 112*

10.1 Klient neotevívá svůj byt/dům

Pracovník telefonicky informuje pracoviště, dále pověřený pracovník Poskytovatele kontaktuje telefonicky klienta, vysvětlí mu nastalou situaci. Pokud se klientovi nedovolá, kontaktuje jeho rodinu nebo blízké (*kontaktní osoby uvedené v dokumentaci Klienta*). V případě neúspěchu ověřuje, zda neproběhla hospitalizace v NsP Havířov (596 491 308 - evidence příjmů). V případě, že opakovaně vyčerpá všechny uvedené možnosti s negativním výsledkem, tak kontaktuje Policii ČR Havířov 596 805 541 (tito dále volají lékaře, hasiče). **Za účasti Policie ČR dochází k otevření bytu Klienta.**

Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámek, dveře apod.).

10.2 Klient neotevívá dveře svého bytu, ale pracovník má klíče od bytu

Pokud Klient není ve svém bytě, pracovník telefonicky informuje pracoviště, pověřeného pracovníka Poskytovatele a ihned opouští byt Klienta. Poskytovatel postupuje jako v situaci popsané výše.

10.3 Změna zdravotního stavu klienta

Pracovník poskytne Klientovi neodkladnou laickou první pomoc, v případě nutnosti přivolá lékařskou pomoc.

Klient je v bezvědomí nebo nejeví známky života

- pokud pracovník nalezne Klienta v bezvědomí nebo nejevícího známky života, ihned zahájí neodkladnou laickou první pomoc a zajistí přivolání rychlé záchranné služby (tel. 155) a ta určí další postup,
- pracovník informuje pověřeného pracovníka Poskytovatele, že nastala mimořádná událost, vyčká příjezdu záchranné služby či Policie ČR, tato již určuje další postup,
- v případě přivolání Policie ČR předává pracovník klíče oproti podpisu policii,
- pověřený pracovník Poskytovatele uvědomí rodinné příslušníky, opatrovníka či zplnomocněného zástupce klienta o této situaci.

10.4 V bytě klienta dojde k výpadku elektrického proudu

Při výpadku elektrického proudu v bytě osamělého Klienta pracovník nahodí zpět jistič elektrického proudu nebo vyhledá případnou pomoc u ostatních nájemníků domu. V žádném případě nesmí zasahovat do rozvodů elektrického proudu. Péči lze dokončit při nouzovém osvětlení (pokud existuje), pokud ne, situaci nahlásí pověřenému pracovníkovi, který rozhodne o dalším postupu.

10.5 Podezření na domácí násilí

Při podezření na domácí násilí u Klienta pracovník předá tuto informaci neprodleně nadřízenému. Ten situaci prověří a výsledek předá rodině klienta, případně příslušnému odboru Magistrátu města Havířova nebo Policií ČR.

10.6 Ztráta klíčů Klienta služby

Pracovník je povinen chránit klíče od bytů a vchodů před ztrátou či zneužitím cizí osobou. Klíče budou použity pouze v souvislosti s poskytováním služby. Pokud dojde ke ztrátě klíčů pracovníkem služby, neprodleně se informuje Klient služby (*případně kontaktní osoby Klienta*) a Poskytovatel zajistí neprodleně výměnu zámku na své vlastní náklady (*v případě, že se s Klientem nedohodne jinak*).

10.7 Požár v domácím prostředí Klienta služby, či jiné živelné události

V případě, že v domácnosti Klienta služby dojde k požáru, pracovník okamžitě zahájí evakuaci Klienta (*či dalších osob domácnosti*). Pokud nejde uhasit požár vlastními silami, neprodleně kontaktuje hasiče a v případě potřeby i lékařskou pomoc. Pracovník na místě vyčká do příjezdu záchranných složek. Poté informuje svého nadřízeného.

10.8 Svévolný odchod Klienta z jeho domácnosti při výkonu péče

V případě Klienta s poruchou kognitivních funkcí (*hrozí dezorientace, bloudění ve venkovním prostoru*). Po zjištění této situace se pracovník pokusí přimět Klienta k návratu domů. Pokud neuspěje, informuje neodkladně pověřeného pracovníka, ten hlásí vzniklou situaci Městské policii (kontakt: 596 811 616) a kontaktním osobám Klienta. Pracovník se snaží mít s Klientem navázaný kontakt do příjezdu pomoci (policie, rodina).

10.9 Personální nouze u pracovníků pečovatelské služby

V případě personální nouze (*pracovní neschopnost pracovníků Poskytovatele apod.*) je uplatňována vzájemná zastupitelnost mezi pracovníky. U nouzového stavu, kdy nemocnost či jiné výpadky pracovníků ovlivní rozsah poskytované péče, jsou Klienti neprodleně informováni. Poskytovatel si za této situace vyhrazuje právo zastavení poskytování úkonu běžný úklid a údržba domácnosti, velké nákupy, celková koupel, pochůzky, doprovod a fakultativní úkony.

10.10 Další situace:

Agresivní chování Klienta

Pracovníci po vyhodnocení situace využijí možnosti slovního zklidnění, či jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivně Klientovi naslouchají. Zároveň dbají na svou bezpečnost (únikové cesty), pokud je to možné i na bezpečnost Klienta. Pokud se situace nedá zvládnout, péči neprovádějí, z bytu klienta odejdou, celou situaci nahlásí nadřízenému, který určí další postup. Při nezvladatelné situaci volají pracovníci Městskou policii, či záchrannou službu.

Klient pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek

Pokud klient jeví známky intoxikace (alkohol, drogy), péče se neprovádí, celou situaci nahlásí nadřízenému, který určí další postup. V případě, že intoxikace ohrožuje Klienta na životě, je přivolána lékařská pomoc.

Klient se sebevražednými úmysly.

Při akutně hrozícím sebevražedném jednání je zapotřebí rychle zhodnotit situaci a navázat s postiženým kontakt.

V případě akutního sebevražedného jednání pracovník přivolá záchranné složky.

11 Ostatní

V případě porušení všech uvedených Pravidel Klientem, vede Poskytovatel o této skutečnosti záznam v dokumentaci Klienta.

Pravidla mohou být měněna pouze písemnou formou a poskytovatel je povinen jejich písemnou verzi předat Klientovi. Na webových stránkách organizace je vždy ke stažení poslední platná verze Pravidel.

Tato Pravidla jsou závazná pro všechny Klienty a pracovníky Pečovatelské služby.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.4. 2025

V Havířově 7.4. 2025

Schválil:

*JUDr. Helena Pyszková
ředitelka SSmH*

Zpracovala:

*Mgr. Jana Tiahan Wojtoňová
vedoucí SSZ*

přílohy:

<i>Příloha č. 1</i>	<i>Přehled poskytovaných úkonů</i>
<i>Příloha č. 2</i>	<i>Kontakty</i>
<i>Příloha č. 3</i>	<i>Provozní doba</i>

PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ (základní činnosti služby)

NÁZEV ÚKONU	INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH	ORIENTAČNÍ ČAS
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití (podání oběda)	Úkon zahrnuje ohřívání jídla, finální úpravy již hotového pokrmu (<i>mletí, krájení apod.</i>), podání jídla na talíř, servírování jídla a mytí nádobí. Součástí úkonu je dále podání tekutin a pomoc s přímou konzumací pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem, sávkou.	Poledne 11.00-14.00
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Součástí úkonů je oblékání a svlékání, příprava oblečení, úklid oblečení (<i>např. při doprovodu</i>), obouvání a zavazování obuvi. Také pomoc s výběrem oblečení a asistence nad správným vrstvením oděvu. Součástí úkonu je i asistence, dopomoc při oblékání a svlékání speciálních pomůcek (<i>ortézy, protézy</i>).	
Pomoc při přesunu na vozík nebo na lůžko	Pomoc při vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík, případně přesun za pomoci druhé osoby (<i>rodinný příslušník, další pracovník</i>). Zahrnuje i přesun pomocí zvedáků.	
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Pomoc při pohybu Klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, kdy Klient používá kompenzační pomůcky (<i>např. berle, hůl, chodítko, vozík</i>). Popisování trasy chůze a pohybu, upozornění na překážky.	
Pomoc při běžných úkonech osobní hygieny (v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny – koupání v SOH)	Provedení hygienické péče či pomoc při zajištění hygieny u umyvadla, či na lůžku, např. výměna pleny, omytí vybraných partií těla, celkové omytí na lůžku. Koupání klienta ve středisku osobní hygieny (ul. Moskevská 1103/1f, Havířov – Město). Součástí úkonu bude vykazován i čas spotřebovaný svlékáním, péčí o kůži, chrup, zubní protézu, vlasy, nehty na rukou (nehty na nohou nestříháme). Pomoc při holení vlastním holicím strojkem Klienta, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek. Úkon zahrnuje nutnou výměnu lůžkovin a úpravu lůžka. U plně imobilního Klienta je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena polohovacím lůžkem, případně za pomoci druhé osoby (<i>rodinný příslušník, další pracovník</i>). Doporučena doba provádění celkové hygieny na lůžku činí 30 minut.	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer 15.30-20.30
Celková koupel	Provedení celkové koupele či pomoc při zajištění hygieny ve vaně, ve sprše včetně mytí hlavy. Součástí úkonu bude vykazován i čas spotřebovaný svlékáním, péčí o kůži, chrup, zubní protézu, vlasy, nehty na	Ráno 8.00-11.00 Poledne 11.00-15.00

	rukou (nehty na nohou nestříháme). Pomoc při holení vlastním holicím strojkem Klienta, ošetření pokožky tělovým krémem nebo mastí, pomoc při výměně hygienických pomůcek. Úkon zahrnuje nutnou výměnu lůžkovin a úpravu lůžka. V případě celkové hygieny ve vaně je potřeba mít zajištěný dostatečný přístup k vaně a protiskluzovou podložku do vany, popřípadě sedačku do vany či na vanu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na určení času k provedení návštěvy na základě svých kapacitních možností. Doporučena doba provádění úkonu činí 30 minut.	<i>Jen ve všedních dnech</i>
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou. Poskytovatel si vyhrazuje právo na určení času k provedení návštěvy na základě svých kapacitních možností.	Ráno 8.00-11.00 Poledne 11.00-15.00 <i>Jen ve všedních dnech</i>
Pomoc při použití WC	Úkon zahrnuje i použití WC pomocí zvedáku a pomoc při použití WC mimo domácnost Klienta (<i>např. v zaměstnání</i>). Pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očištění nebo pomoc při očištění, pomoc při použití WC křesla, podložní misky nebo močové láhve, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí, vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní misky nebo močové láhve.	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer 15.30-20.30
Dovoz jídla Zajištění stravy (polévka + hlavní chod)	Obědy jsou připravovány společností RESTAURACE RADNICE HAVÍROV, v prostorách objektu Magistrátu města Havířova, ul. Svornosti 2, Havířov – Město. Obědy odpovídají svou skladbou a způsobem výroby potřebám klientů pečovatelské služby. Jsou přizpůsobeny věku a v případě diety i potřebám dietního stravování. Na výběr jsou 4 druhy jídel: 1) Racionální strava (dieta č. 3) 2) Dieta diabetická (dieta č. 9) 3) Dieta šetrící (dieta č. 2) 4) Geriatrická strava (mletá) Pokyny k rozvozu obědů: V době rozvozu obědů se Klient zavazuje být doma a osobně oběd převzít. U občanů, kteří nemají trvalý pobyt na území města Havířova je k aktuální ceně stravy účtován doplatek ve výši 15.-Kč/ 1 oběd.	V době od 10-14 hod. ve všední dny, 9-14 hod. o víkendech a svátcích
Donáška teplého jídla	Úkon zahrnuje donášku jídla (<i>oběda</i>) z provozovny připravující teplou stravu. Budeme docházet pouze do nejbližšího zařízení (<i>vývařovny</i>) v okruhu Klientova bytu či domu do vzdálenosti 100 metrů. Úkon zahrnuje pouze donášku jídla z provozovny do domácnosti. Součástí úkonu není výměna jídlonosiče. Není možné daný úkon provádět u zařízení např. školní jídelny, kde je určen přesný čas odběru stravy do jídlonosičů.	Poledne 11.00-14.00 <i>Jen ve všedních dnech</i>

Podání jídla v jídelně Pečovatelské služby	Jídelna je součástí objektu „Denních a pobytových služeb pro seniory“ na ul. Moskevská 1103/1f, Havířov – Město, vchod F. Jídlo se nevydává do nosičů. Jídlo je podáváno na talíř a servírováno.	12.30-13.30 <i>Jen v pracovní dny</i>
Příprava a podání jídla a pití	Úkon zahrnuje přípravu jídla, ohřívání jídla, finální úpravy již hotového pokrmu (<i>mletí, krájení apod.</i>), podání jídla na talíř, servírování jídla a mytí nádobí, součástí úkonu je dále příprava a podání tekutin (<i>teplých i studených nápojů</i>). Pracovník sám připravuje jídlo i pití z vlastních zásob Klienta (<i>snídaně, svačiny, večeře</i>) dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám.	Ráno 6.00-10.00 Večer 15.30-20.30
Pomoc při přípravě jídla a pití	Pracovník společně s Klientem připravuje jídlo i pití z vlastních zásob Klienta a společně servírují jídlo a nápoje.	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer 15.30-20.30
Běžné nákupy	Nákup potravin i veškerého drobného spotřebního zboží, domácích potřeb do limitu množství 6 kg na jeden uskutečněný nákup. Nákup (<i>jeho soupis</i>) je Klientem hlášen dopředu nebo je možno soupis předat v písemné podobě (<i>alespoň 3 pracovní dny dopředu do 13.00</i>). Na zajištění nákupu musí Klient předat finanční hotovost, také dopředu, která se pracovníkem Poskytovatele zaeviduje. Jednotlivé nákupy jsou vyúčtovány na předepsaném formuláři. Klientovi se předá soupis položek z nákupu včetně uvedení ceny. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta. Nákup probíhá v obchodě dle výběru Poskytovatele. Nenakupujeme zboží v reklamních, slevových a propagačních akcích.	7.30-9.00 <i>Jen v pracovní dny</i>
Velký nákup	Nákup potravin nad 6 kg na jeden uskutečněný nákup, nákup alkoholu, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti, potřeby pro domácí zvířata. Nákup (<i>jeho soupis</i>) je Klientem hlášen dopředu nebo je možno soupis předat v písemné podobě (<i>alespoň 3 pracovní dny dopředu do 13.00</i>). Na zajištění nákupu musí Klient předat finanční hotovost, také dopředu, která se pracovníkem Poskytovatele zaeviduje. Jednotlivé nákupy jsou vyúčtovány na předepsaném formuláři. Klientovi se předá soupis položek z nákupu včetně uvedení ceny. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 15 kg . V případě vyšší váhy je účtován další úkon. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta. Nákup probíhá v obchodě dle výběru Poskytovatele. Nenakupujeme zboží v reklamních, slevových a propagačních akcích.	7.30-9.00 <i>Jen v pracovní dny</i>

Pochůzky	1) Realizace plateb klientů, vyřizování administrativních záležitostí klientů (<i>banka, úřad, pošta, pojišťovna atd.</i>), každá tato pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon. 2) Návštěva lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických prostředků a techniky atd. Každá pochůzka je účtována samostatně. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Pečovatelka nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.	7.30-15.30 <i>Jen v pracovní dny</i>
Běžný úklid a údržba domácnosti	Úkon zahrnuje běžný úklid v domácnosti: mytí podlahy, zametání, luxování včetně výměny sáčku ve vysavači, vytření pod postelí, vynesení odpadků a vymytí odpadkového koše, vynesení použitých hygienických pomůcek, mytí běžně užívaného nádobí, utírání prachu na nábytku, zalévání květin, umytí koupelny (<i>vana, umyvadlo, baterie, podlaha</i>), umytí WC (<i>podlaha, mísa WC</i>), nebo WC křesla vč. vyprázdnění mísy, omytí i dalších kompenzačních pomůcek, ustlání a převlečení postele, věšení prádla, běžné mytí sporáku, vařiče. <u>Tyto úkony budou prováděny jen u zcela osaměných klientů:</u> Čištění sporáku, trouby vč. mikrovlnné, pračky, varné konvice, odmrazení a vymytí lednice a mrazničky, odstranění prachu z potahů vytřepáváním, vyklepáváním. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru Klienta, tj. <i>kuchyně, ložnice, obývací pokoj, koupelna a WC, spojovací chodby. Prostory, které Klient nevyužívá, nebudou uklizeny.</i> Provádění úklidu se netýká místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Při úklidu neodtahujeme nábytek, nečistíme a neomýváme vystavené předměty, sklo, vitríny. Domácí spotřebiče neopravujeme, při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme. K uvedenému úklidu je Klient povinen zajistit potřebné úklidové prostředky a vysavač. Čistící a mycí prostředky musí mít originální balení. Povinností služby není uklízet zanedbaný či silně znečištěný byt (<i>znečištění výkaly domácích zvířat, štěnic, hlodavců, aj.</i>) Služba bude poskytována až po vyčištění a odstranění hrubých nečistot. Poskytovatel si vyhrazuje právo na určení času k provedení návštěvy na základě svých kapacitních možností.	7.30-15.00 <i>Jen v pracovní dny</i>
Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Úkon zahrnuje roztřídění prádla, jeho balení k převozu do prádelny, praní, žehlení a drobné úpravy (např. přišití knoflíku, poutka) Špinavé prádlo je sepisováno v domácnosti Klienta na předepsaném formuláři ve trojím vyhotovení (<i>nebo v prádelně, při osobním předání prádla</i>). Klient daný soupis potvrzuje svým podpisem. Jedno vyhotovení je určeno Klientovi. K zabalení špinavého prádla je Klient povinen předat nepropustný obal, ve kterém je prádlo přepravováno do prádelny, aby nedošlo k	Termín svozu prádla: STŘEDA

	poškození, ztrátě, záměně nebo dalšímu znečištění prádla. Čisté prádlo je předáváno i s vyúčtováním v ochranném obalu. Klient se zavazuje osobně si prádlo převzít oproti podpisu, na později uplatňované reklamace nebude brán zřetel. O termínu dovozu čistého prádla a ceně je klient informován dopředu. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla. V ceně za 1 kg jsou již zahrnuty prací prostředky, žehlení nebo mandlování, případně drobné opravy (např. přišití knoflíku, poutka na kabát).	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování)	Úkon zahrnuje zajištění pomoci při zajištění velkého úklidu (<i>zprostředkování veřejné služby</i>).	
Vynesení odpadků	Úkon zahrnuje vynesení odpadků z domácnosti a umytí odpadkového koše.	7.30-15.30 <i>Jen v pracovní dny</i>
Donáška vody	Nanošení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje v případě není-li v domácnosti Klienta zaveden vodovod nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řádu. Používají se výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 l. Donášeno je nezbytné množství vody pro pokrytí pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.	7.30-15.30 <i>Jen v pracovní dny</i>
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	Rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zajištění kamen. Přípravou topiva se rozumí donesení uhlí a dříví do bytu Klienta z jejich úložiště v rámci obydli (nikoliv skládání uhlí a štípání dřeva), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Při topení v kamnech musí být pracovník řádně seznámen s jejich obsluhou, což stvrzuje svým podpisem na návodu o použití kamen nebo na písemném záznamu, který byl vytvořen ve spolupráci Klienta a sociálního pracovníka. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké do 10 kg.	7.30-15.30 <i>Jen v pracovní dny</i>
Doprovod dospělých	Úkon zahrnuje doprovázení Klienta na vybraná místa: <i>do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, a zpět</i> Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Součástí úkonu i pomoc s oblékáním, svlékáním i obouváním a pomoc s uzavřením bytu či domu.	9.00-11.00 <i>Jen v pracovní dny</i>
Doprovod dětí	Úkon zahrnuje doprovázení klienta na vybraná místa: <i>do školy, školského zařízení, k lékaři, a zpět</i>. Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory.	9.00-11.00 <i>Jen v pracovní dny</i>
PEČOVATELSKÉ NÁVŠTĚVY		
TYP 1 – rozsah do 30 minut	<u>Skladba úkonu:</u> pomoc při úkonech osobní hygieny pomoc při oblékání veškerá příprava a podání jídla a pití pomoc při použití WC	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer

	výměna pleny, péče o kůži mytí nádobí, vynášení odpadků Délka pečovatelské návštěvy je nastavena dle individuálních potřeb klienta a v závislosti na čase potřebném pro zajištění výše uvedených úkonů.	15.30-20.30
TYP 2 – rozsah do 45 minut	<u>Skladba úkonu:</u> pomoc při úkonech osobní hygieny pomoc při oblékání veškerá příprava a podání jídla a pití pomoc při použití WC, pomoc při přesunu výměna pleny, péče o kůži převlečení ložního prádla, přestlání lůžka péče o pomůcky (klozetové křeslo) mytí nádobí, vynášení odpadků koupel ve vlastní koupací vaně klienta (čas určí poskytovatel dle kapacity) Délka pečovatelské návštěvy je nastavena dle individuálních potřeb klienta a v závislosti na čase potřebném pro zajištění výše uvedených úkonů.	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer 15.30-20.30
TYP 3 – rozsah do 60 minut	<u>Skladba úkonu:</u> pomoc při úkonech osobní hygieny pomoc při oblékání veškerá příprava a podání jídla a pití včetně krmení pomoc při použití WC, pomoc při přesunu výměna pleny, péče o kůži, polohování převlečení ložního prádla, přestlání lůžka péče o pomůcky (podložní mísa) mytí nádobí, vynášení odpadků Délka pečovatelské návštěvy je nastavena dle individuálních potřeb klienta a v závislosti na čase potřebném pro zajištění výše uvedených úkonů.	Ráno 6.00-10.00 Poledne 11.00-14.00 Večer 15.30-20.30

NÁZEV ÚKONU	INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH	ORIENTAČNÍ ČAS
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	- úkon je potřeba nahlásit minimálně 5 pracovních dnů předem - v případě neodhlášení tohoto úkonu den předem do 10.hodiny je účtována částka za poskytnutí hodinové taxy - úkon nezahrnuje doprovod klienta do restaurací, jídelen <u>Úkon obsahuje:</u> - pomoc s objednávkou obědů od jiných dodavatelů, pomoc s objednávkou jiných veřejných služeb, pomoc s komunikací na níže uvedených místech - doprovod na nákupy, na poštu, bankomatu, ke kadeřnici, pedikúru, další zájmová místa např. kostel, knihovna, -klient hradí při využití tohoto úkonu náklady na dopravu za sebe i pracovníka, - pracovník pomáhá pouze s manipulací nákupu do výše 5 kg.	10 - 14 hodina, pouze ve všední dny
Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	- tento úkon se zajišťuje pouze v domácnosti klienta - doporučené časové čerpání u klienta je 1 hodina a více, úkon bude účtován podle času objednávky klienta, - objednávka tohoto úkonu musí být vždy zaokrouhlena na celé hodiny, - v rámci tohoto úkonu se neprovádí zdrav. úkony - klient má stabilizovaný zdrav. stav - úkon je potřeba nahlásit minimálně 5 pracovních dnů předem - dohled v domácnosti se provádí bez přítomnosti dalšího člena domácnosti - v případě neodhlášení tohoto úkonu den předem do 10.hodiny je účtována částka za poskytnutí hodinové taxy dle platného ceníku služby <u>Úkon obsahuje:</u> - pomoc při osobní hygieně - pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu - pomoc při zajištění stravy (např. objednávka jídla od jiného dodavatele) - základní příprava stravy a její podání (nezahrnuje vaření jídel) - rozhovor s klientem - společné činnosti (četba, společenské hry) - pobyt na zahradě u rodinných domů	10 - 14 hodina pouze ve všední dny

Přehled fakultativních úkonů

NÁZEV ÚKONU	INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH	ORIENTAČNÍ ČAS POSKYTOVÁNÍ
Koupel v koupacím lůžku	Koupel klienta ve speciální přenosné koupací vaně. Vana je majetkem Poskytovatele.	<i>Pouze ve všední dny</i>
Dohled v domácnosti	Zajištění nezbytné podpory spojené s prováděním základních pečovatelských úkonů dle individuálních potřeb Klienta. <i>Délka úkonu nemůže přesáhnout 2 hodiny.</i>	<i>Pouze ve všední dny</i>
Manipulační poplatek - silně znečištěné prádlo	Poplatek je účtován pouze v případech silně znečištěného prádla (v případech většího znečištění prádla stolicí, sekremem z ran, taktéž prádla infekčního atd.) Poplatek zahrnuje namáčení, předpírku prádla, použití dezinfekčních prostředků a úklid prostor po manipulaci s takovýmto znečištěným prádlem včetně mzdy pracovníků. Účtuje se jednorázově k ceně za praní a žehlení prádla. <i>Úkon je účtován v závislosti na míře znečištění prádla, není tedy součástí smluvního ujednání. Cena je dána aktuálním Ceníkem Poskytovatele.</i>	<i>Pouze ve všední dny</i>
Poplatek za výběr hotovosti v domácnosti	Výběr finanční hotovosti, která je určena na úhradu za poskytovanou službu u naší organizace a předplatné na obědy. Tento úkon je prováděn pouze u osaměle žijících klientů. <i>Není součástí smluvního ujednání. Cena je dána aktuálním Ceníkem Poskytovatele.</i>	<i>Pouze ve všední dny</i>
Neodhlášený úkon	Úkon je zaúčtován v případě, že klient úkon v předepsané lhůtě řádně neodhlásí.	

Uvedené časy jsou pouze orientační a řídí se kapacitou pracoviště.

V Havířově 7.4. 2025

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.4. 2025

Kontakty

Pracovní pozice	Jméno	Telefonní kontakt	Mailová adresa
Vedoucí sociálních zařízení	Mgr. Jana Tiahan Wojtoňová	596 477 310	tiahan.wojtonova.jana@ssmh.cz
Vedoucí pečovatelské služby	Renáta Nedělová, DiS.	596 477 313	nedelova.renata@ssmh.cz
Sociální pracovníce	Mgr. Alena Konečná, DiS. (zástup vedoucí SSZ)	596 477 320	konecna.alena@ssmh.cz
	Bc. Ivana Guňková, DiS.	596 477 316	gunkova.ivana@ssmh.cz
	Bc. Valérie Fonšová	596 477 354	fonsova.valerie@ssmh.cz
	Bc. Cecílie Podstavková	596 477 355	podstavkova.cecilie@ssmh.cz
Rozvoz obědů, objednávky nákupů	Renáta Růžička	602 192 043	obedy@ssmh.cz
Recepce	Jana Kotasová Lenka Lvoncová	596 477 300	recepce@ssmh.cz
Účetní	Petra Ďatková	596 477 315	datkova.petra@ssmh.cz
	Radka Damcová	596 477 353	damcova.radka@ssmh.cz

Vzor služebního průkazu pracovníka Poskytovatele

SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA HAVÍŘOVA

Průkaz zaměstnance organizace

Jméno a příjmení
pozice

FOTO

Platnost do: xxxxxxxx

Evidenční číslo průkazu: xxxx

Podpis ředitele organizace

V případě pochybností o pravosti průkazu
Kontaktujte tel. 596 477 300

V Havířově 7.4. 2025

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.4. 2025

Provozní doba

Služby sjednané v čl. II. a specifikované v příloze č. 1 této Smlouvy se poskytují denně od 06:00 hodin ráno, do 22:00 hodin večer, po dobu platnosti Smlouvy, přičemž zahájení péče započne nejpozději ve 20.00 hodin. Výjimky stanoví vnitřní pravidla poskytování služby.

Doplnit ze smlouvy

Časy poskytování služeb určuje Poskytovatel.

Pečovatelská služba:	každý den od 6.00-22.00 (6.10 – 20.30 - práce v terénu)
Recepce:	každý pracovní den od 6.00 – 18.00 (poskytnutí základních informací o poskytovaných službách, možnosti přihlášení a odhlášení služeb)
Sociální pracovníci:	pondělí a čtvrtek od 8.00 - 12.00 a 13.00 - 17.00 v ostatních pracovních dnech dle dohody
Účetní:	termíny výběru stravného a úhrad (jsou stanoveny rozpisem vždy dopředu na kalendářní rok) pokladní hodiny mimo výše uvedené termíny po – čt 6.30 – 7.00, 12.30 – 14.00

Poskytovatel služby si vyhrazuje právo změny provozních hodin pracoviště.

Kapacita služby:

Okamžitá kapacita **terénní** formy poskytování:

- počet klientů - 20

okamžitá kapacita **ambulantní** formy poskytování:

- počet klientů - 11

V Havířově 7.4. 2025

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.4. 2025