SMLOUVA Č. 12 O POSKYTNUTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Č.j.: ..21./2024.....

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

1) Pan (paní) Ing. Martin Kadlec (jméno a příjmení),
26.5.1950 PRAHA (datum a místo narození),
bydliště DOMAČOVA 260/24, P-3, (adresa), 130 00 (Praha)
v textu této smlouvy dále jen „Uživatel"

a

2) **Dívčí katolická střední škola**
- Křižovnická pečovatelská služba
Platnéřská 4
110 00 Praha 1
IČ: 476 111 62
Zastoupená Mgr. Lubošem Hoškem, ředitelem
dále jen „Poskytovatel"

Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby[1]
(v textu této smlouvy dále jen „smlouva")

1 Rozsah poskytování pečovatelské služby

1.1 Poskytovatel poskytuje tyto základní činnosti:

a) základní sociální poradenství,
b) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
d) pomoc při zajištění stravy
e) pomoc při zajištění chodu domácnosti
f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1.2 Kromě činností uvedených v odst. 1.1 tohoto článku poskytovatel poskytuje ještě fakultativní činnosti:

a) Dohled nad příjmem léků
b) Trénování paměti,
c) Doprovod na zdravotní procházku
d) Pastorační péče

1.3. Poskytovatel nevykonává tyto činnosti:

a) mytí oken, práce ve výškách
b) práce, které jsou nad rámec běžného chodu domácnosti

1 Pečovatelská služba je poskytována podle § 40 Zákona 108/2006 Sb. a § 6 Vyhlášky 505/2006 Sb.

1.4. Poskytovatel a uživatel se spolu dohodli na rozsahu poskytování níže uvedených základních a fakultativních úkonů pečovatelské služby a úhrady za ně, a to takto (označte křížkem):

Základní úkony:

☐ Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	135,- /hod.
☐ Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	135,- /hod.
☐ Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitř. prostoru	135,- /hod.
☐ Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	135,- /hod.
☐ Pomoc při úkonech osobní hygieny	135,- /hod.
☐ Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	135,- /hod.
☐ Pomoc při použití WC	135,- /hod.
☐ Pomoc při přípravě jídla a pití	135,- /hod.
☐ Příprava a podání jídla a pití	135,- /hod.
☐ Dovoz nebo donáška jídla	50,-/úkon
☒ Běžný úklid a údržba domácnosti	135,- /hod.
☐ Donáška vody	135,- /hod.
☐ Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva údržba topných zařízení	135,- /hod.
☒ Běžné nákupy a pochůzky	135,- /hod.
☐ Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	160,- /úkon
☐ Praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy	90,/kg.
☐ Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	90,- /kg.
☐ Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na org. veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	135,- /hod.

Fakultativní úkony:

☐ Dohled nad příjmem léků	135,- /hod.
☐ Trénování paměti	135,- /hod.
☐ Doprovod na zdravotní procházku	135,- /hod.
☐ Pastorační péče	zdarma

2 Místo, čas a podmínky poskytování pečovatelské služby

2.1 Služby sjednané v čl. 1 smlouvy se poskytují v přirozeném sociálním prostředí uživatele na adrese:

...U DRÁHY ROHÁČOVA 269/24, P-3, 130 00.....

nebo po dohodě s uživatelem, pokud se jedná o doprovody, nákupy či pochůzky, ale pouze na území hl. m. Prahy.

2.2 Místo a čas poskytování úkonů dle čl. 1 se řídí Vnitřními pravidly stanovenými poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby. Místo a čas určené na provedení konkrétního úkonu uživateli je sjednané při sociálním šetření a upřesněné v Individuálním plánu.

2.3 V Křižovnické pečovatelské službě vykonávají svou odbornou praxi žákyně Dívčí katolické střední školy. Poskytovatel rozhoduje o tom, který pracovník PS nebo žákyně bude u uživatele vykonávat pečovatelskou službu.

S odbornými praxemi žákyň (správnou odpověď označte křížkem):

☒ Souhlasím

☐ Nesouhlasím

3 Ujednání o dodržování Vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby (dále jen Pravidla)

3.1 Nedílnou součástí Smlouvy jsou Pravidla poskytování služby. Uživatel prohlašuje, že byl s Pravidly seznámen, úplně a bezvýhradně s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

3.2 Poskytovatel může Pravidla kdykoliv měnit a je vždy povinen písemně informovat uživatele o změně těchto Pravidel jeden kalendářní měsíc před účinností jejich změny.

3.3 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat uživateli pečovatelskou službu s odbornou péčí, řádně a včas, podle sjednaného rozsahu pečovatelské služby za úhradu dle Smlouvy.

4 Tvorba individuálního plánu a hodnocení průběhu pečovatelské služby

4.1 Uživatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem na tvorbě individuálního plánu a hodnocení průběhu pečovatelské služby na základě jeho potřeb, schopností a osobních cílů. Za tímto účelem je uživatel povinen umožnit vstup do domácnosti pověřenému pracovníkovi, pokud se uživatel s pracovníkem nedomluví jinak.

5 Výše úhrady nákladů za pečovatelskou službu a způsob jejího placení

5.1 Poskytovaná služba bude hrazena dle úhrad, jež jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu úhrad při zachování maximální ceny dané vyhláškou 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. O změně vždy poskytovatel písemně informuje uživatele jeden kalendářní měsíc před účinností jejich změny. Změna úhrady poskytované služby může nastat při změně nákladů na poskytnutí pečovatelské služby.

5.2 Uvedené úhrady může v odůvodněných případech snížit nebo odpustit ředitel poskytovatele na základě písemné žádosti adresované na adresu poskytovatele. Odůvodněné případy pro snížení nebo odpuštění úhrad jsou uvedeny v Pravidlech.

5.3 Výše úhrady za poskytnutí jednotlivých pečovatelských činností a úkonů se pravidelně stanovuje za jeden kalendářní měsíc na základě rozsahu provedených a uživatelem potvrzených úkonů a činností pečovatelské služby.

5.4 Úhradu nákladů za poskytnuté služby provede uživatel, opatrovník či osoba blízká buď bezhotovostně bankovním převodem, nebo určenému pracovníkovi poskytovatele hotově oproti stvrzence. Kontrolu účtovaných úkonů, respektive hodin, může uživatel provést srovnáním s údaji v záznamových listech.

6 Způsob vyúčtování

6.1 U každého uživatele pečovatelské služby je uložen záznamový list o poskytování služby s propisovací kopií. Při každém poskytnutí služby pečovatelka zapíše do záznamového listu datum a čas služby, který vždy opatří svým podpisem a nabídne jej k podpisu uživateli.

6.2 Na konci měsíce nebo je-li záznamový list zcela vyplněný, jej uživatel podepíše – kopie zůstává uživateli, originál odnáší pečovatel/pečovatelka sociálnímu pracovníkovi a založí nový záznamový list. Pečovatel/pečovatelka bezodkladně zapíše odevzdaný záznamový list do evidence organizace.

6.3 Sociální pracovník zadává data ze záznamových listů do elektronické databáze. Vyúčtování je zpracováno elektronicky účetním programem. Výstupem účetního programu je vyúčtování, připravené k předání uživateli.

6.4 Uživatelům, kteří mají sjednáno předávání vyúčtování elektronicky, zasílá toto vyúčtování sociální pracovník nejdéle do 28 kalendářních dnů nového měsíce a uživatel stvrzuje obdržení tohoto vyúčtování e-mailem.

6.5 Uživatelům, kteří mají sjednáno předávání vyúčtování osobně, předá toto vyúčtování pečovatel/pečovatelka nejdéle do 28 kalendářních dnů nového měsíce a uživatel stvrzuje obdržení vyúčtování svým podpisem na kopii pro organizaci.

6.6 Uživatel je povinen a zavazuje se provést stanovenou měsíční úhradu nákladů poskytnuté služby zpětně, a to dle termínu splatnosti, který je uveden na vyúčtování. V případě, že uživatel potřebuje termín splatnosti prodloužit, může o prodloužení písemně požádat.

6.7 Vyúčtování poskytovatel předloží uživateli (správnou odpověď označte křížkem)

☐ Osobně.....

☒ E-mailem na adresu... martin@vadlav.com.....

.....

☐ Opatrovníkovi na adresu.....

.....

6.8 Vybraný způsob placení (správnou odpověď označte křížkem):

☐ Hotově zaměstnanci pečovatelské služby oproti stvrzence

☒ Přes bankovní účet

7 Výpovědní důvody, výpovědní lhůty a zánik smluvních vztahů

- Ukončit Smlouvu lze za těchto podmínek

7.1 Uživatel může tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Uživatel oznámí poskytovateli písemně ukončení Smlouvy minimálně 7 kalendářních dnů před požadovaným ukončením Smlouvy. Poskytovatel k požadovanému dni Smlouvu ukončí, a to zasláním dopisu o ukončení Smlouvy uživateli.

7.2 Uživatel i poskytovatel mohou tuto Smlouvu písemně ukončit dohodou. Smlouva pozbývá platnosti dnem, na kterém se obě strany dohodnou.

7.3 Poskytovatel může tuto Smlouvu písemně vypovědět, jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje:

a) jestliže uživatel i přes písemné upozornění, nadále porušuje povinnosti, které mu vyplývají ze Smlouvy a z Pravidel
b) jestliže se uživatel chová k zaměstnanci pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti zaměstnance nebo k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí
c) jestliže uživatel nezaplatí dvakrát poskytovanou pečovatelskou službu, v období 6-ti měsíců, přičemž částka za čerpanou službu bude vymáhána

7.4 Poskytovatel může tuto Smlouvu dále písemně vypovědět:

a) jestliže uživatel odmítne podepsat souhlas se změnou úhrad nebo Pravidel
b) uživatel nečerpá služby po dobu 3 měsíců (Podle tohoto bodu poskytovatel nepostupuje, pokud je uživatel hospitalizován.)
c) přestal-li uživatel patřit do cílové skupiny (tzn., že došlo k vyřešení nepříznivé sociální situace, nebo má zdroje k tomu, aby nepříznivou sociální situaci mohl řešit či vyřešit bez pomoci poskytovatele, nebo se přestěhoval mimo působnost poskytovatele pečovatelské služby, nebo se přestěhoval do pobytové služby)
d) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění poskytovat pečovatelské služby

7.5 Uživatel je ve všech případech písemně upozorněn, že mu hrozí výpověď smlouvy, poté rozhoduje ředitel organizace.[2]

7.6 Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedených v předchozích odstavcích tohoto článku činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď v písemné formě uživateli doručena[3].

7.7 Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět s okamžitou platností bez výpovědní 14 – ti denní lhůty z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele pečovatelské služby vůči zaměstnanci pečovatelské služby.

---

2 Upozornění lze doručit fikcí, nemusí je uživatel osobně převzít.
3 Výpověď lze doručit fikcí, nemusí ji uživatel osobně převzít.

8 Doba platnosti Smlouvy

8.1 Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

8.2 Uživatel a poskytovatel se dohodli, že pečovatelská služba bude na základě této Smlouvy poskytována od:

18. 1. 2024 .....

8.3 Doba platnosti Smlouvy je sjednána na dobu (správnou odpověď označte křížkem):

☐ Určitou do .....

☒ Neurčitou

9 Zvláštní ujednání

9.1 Bez zvláštního ujednání

10 Závěrečná ustanovení smlouvy

10.1 Uživatel může na požádání nahlížet do své osobní dokumentace, viz Pravidla.

10.2 Uživatel je oprávněn podávat stížnosti, viz Pravidla.

10.3 Pracovníci jsou připraveni řešit nouzové a havarijní situace. Pravidla nouzových a havarijních situací jsou součástí Pravidel poskytování pečovatelské služby (nedílná součást Smlouvy).

10.4 Uživatel ani poskytovatel nemohou práva z této Smlouvy postoupit na jinou osobu.

10.5 Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

10.6 Smlouva může být doplňována, zrušena nebo měněna písemnými dodatky odsouhlasenými a podepsanými všemi smluvními stranami s výjimkou výše uvedených jednostranných ujednání.

10.7 Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

10.8 Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne 18. 1. 2024

Dívčí katolická střední škol
Křižovnická pečovatelská služba
Platnéřská 4
110 00 Praha 1

....

uživatel

Mgr. Monika Skýpalová
pověřená podepisováním Smluv
za poskytovatele

Nedílnou součástí smlouvy jsou:

- Úhrady pečovatelské služby
- Pravidla poskytování služby

Křižovnická pečovatelská služba

Nabídka a úhrady úkonů (ceník) platný od 1. 9. 2023

Veškeré úkony pečovatelské služby (dále jen KPS) jsou poskytovány dle individuálních potřeb, možností a schopností Uživatele a v rámci provozních a personálních možností KPS.

1. Základní činnosti:

A. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

○ Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	135,- /hod.
○ Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	135,- /hod.
○ Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	135,- /hod.
○ Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	135,- /hod.

B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

○ Pomoc při úkonech osobní hygieny	135,- /hod.
○ Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	135,- /hod.
○ Pomoc při použití WC	135,- /hod.

C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

○ Pomoc při přípravě jídla a pití	135,- /hod.
○ Příprava a podání jídla a pití	135,- /hod.
○ Dovoz nebo donáška jídla	50,-/úkon

D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

○ Běžný úklid a údržba domácnosti	135,- /hod.
○ Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti Například sezónního úklidu, úklidu po malování	
○ Donáška vody	135,- /hod.
○ Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva údržba topných zařízení	135,- /hod.
○ Běžné nákupy a pochůzky	135,- /hod.
○ Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	160,- /úkon
○ Praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy	90,- /kg.
○ Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	90,- /kg.

Dívčí katolická střední škola, Platnéřská 4, 110 00 Praha 1, tel. 221 108 268, 604 451 423, 604 211 621 fax i zázn: 221 108 272,
bankovní spojení: 75433011/0100
e-mail: divciskola@divciskola.cz, www.pecovatelska-sluzba.com , www.divciskola.cz

Křižovnická pečovatelská služba

E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na org. veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět — 135,- /hod.

2. Fakultativní činnosti

- Dohled nad příjmem léků — 135,- /hod.
- Trénování paměti — 135,- /hod.
- Doprovod na zdravotní procházku — 135,- /hod.

3. Další doplňující informace

Křižovnická pečovatelská služba může nabídnout uživatelům duchovní službu ve formě návštěvy kněze s možností sv. smíření a sv. přijímání nebo návštěvy pracovníka věnující se duchovní péči. Duchovní služba se vykazuje jako pastorační péče a je uživatelům poskytována zdarma.

- Pastorační péče — zdarma

4. Zajištění úkonu dvěma pracovníky

- Cena za úkon, kde je nutné zajistit službu dvěma pracovníky je 155 Kč/hod, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně
- U zajištění úkonu pomoc s běžným úklidem a údržbou domácnosti dvěma pracovníky, hradí uživatel oba pracovníky, cena 135 Kč/hod. za jednoho pracovníka

Ceny za poskytované služby uvedené v ceníku jsou konečné. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Úhrady jsou v souladu s § 75 Zákona č. 108/2006 Sb.

Uživatel nehradí:

- Poskytnutí základního sociálního poradenství
- Cestu pečovatelky za Uživatelem
- Administrativní činnost, v rozsahu nezbytném pro poskytování služby Uživateli

Dívčí katolická střední škola, Platnéřská 4, 110 00 Praha 1, tel. 221 108 268, 604 451 423, 604 211 621 fax i zázn: 221 108 272,
bankovní spojení: 75433011/0100
e-mail: divciskola@divciskola.cz, www.pecovatelska-sluzba.com , www.divciskola.cz

Pravidla poskytování pečovatelské služby

Platnost od 1. 9. 2023

Pečovatelská služba se poskytuje terénní formou v domácím, respektive přirozeném prostředí uživatele. Způsob poskytování služby je podrobně rozpracován v dokumentech poskytovatele, ve zřizovací listině, ve vnitřním řádu, v registraci soc. služby. Poskytovatel má vytvořeny pracovní postupy pro jednotlivé činnosti a úkony pečovatelské služby v samostatném dokumentu Pracovní postupy. Poskytovatel má zpracován Etický kodex, kterým se řídí všichni pracovníci služby.

1 Časový rozvrh zajišťování péče

Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od pondělí do pátku od 8:00 do 16:00, dle kapacitních možností pečovatelské služby, není poskytována o víkendu a ve svátek.

2 Kontaktní údaje

- **Telefonní údaje**
  - **Pevná linka KPS:** 221 108 268 (po-pá 8:00 – 15:00)
  - **Ředitel organizace:** Mgr. Luboš Hošek,
    - Tel.: 604 421 423 (po-pá 8:00-16:00)
  - **Sociální pracovník:** Mgr. Monika Skýpalová/Bc. Jana Hylenová
    - **Tel.**: 722 953 112 (po-pá 8:00-16:00) – Mgr. Monika Skýpalová
    - **Tel.**: 602 329 024 (po-pá 8:00-16:00) – Bc. Jana Hylenová
  - **Koordinátor služeb:** 723 954 387 – Jana Haldová / Bc.Jana Hylenová

    (po–pá 8:00 – 16:00)
- **Sídlo poskytovatele**
  - **Adresa:** Platnéřská 191/4, Praha 1, 110 00
- **Webové stránky**
  - www.pecovatelska-sluzba.com

3 Pravidla zajišťování péče

3.1 Obecná pravidla poskytované služby

- Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči") uživatelům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby. Pečovatelská služba dopomáhá pouze se základními potřebami, nenahrazuje jiné profese (např. kuchař, úklidové služby, údržbář apod.).
- Neposkytujeme zdravotnické a ošetřovatelské úkony
- Služba v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele.
- Služba je poskytována pouze uživateli, nikoli jeho rodinnému příslušníkovi či domácímu mazlíčkovi.
- Pokud uživatel není schopen pečovatele/pečovatelku pustit do domu/bytu, předá pečovatelské službě oproti podpisu klíč od domu/bytu. Pečovatelská služba má zapůjčeny klíče od domu/bytu uživatele pouze na dobu uzavřené smlouvy nebo do doby, kdy je to nutné k zajištění služby. Pokud je u uživatele poskytována služba několikrát týdně a k zajištění služby jsou potřeba klíče, je uživatel povinen zajistit více svazků klíčů.
- Služba se začíná poskytovat obvykle u uživatele. Např., pokud je poskytován úkon běžné nákupy a pochůzky, přijde pečovatel/pečovatelka k uživateli, domluví se, co má nakoupit, převezme hotovost a teprve poté jde nakoupit. V ojedinělých případech může začít a končit služba i jinde, např. při doprovodech, ale **uživatel se tyto a jiné změny zavazuje nahlásit koordinátorovi nejpozději do středy do 16:00 hod. na následující týden**. V kratším čase nemusí brát pečovatelská služba na tyto změny zřetel.
- Konkrétní den a čas poskytování úkonů pečovatelské služby je sjednán v sociálním šetření a upřesněn v individuálním plánu. Uživatel vždy dopředu ví, kdy k němu pečovatel/pečovatelka přijde. Buď má uživatel už stanovený konkrétní den a čas, který se stále opakuje nebo koordinátor ke konci pracovního týdne kontaktuje uživatele a dohodne konkrétní den a čas na následující týden. Po dohodě koordinátora s uživatelem může být změněna doba poskytování pečovatelské služby na jiný den a čas, než je zaznamenáno v individuálním plánu. Tato změna se zapíše do tzv. Průběhu péče. Stanovený čas služby je orientační, závisí např. na dopravě a dalších okolnostech.

3.2 Nahlašování změn, nepravidelné služby, rušení služeb

- Uživatel je povinen poskytovatele informovat o změnách, které by mohly ovlivnit průběh péče (např. změna zdravotního stavu, změna adresy bydliště).

- Uživatel oznámí poskytovateli osobně, nebo prostřednictvím jiné osoby, neprodleně svou hospitalizaci, je-li toho schopen.

- Uživatel je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelů/ pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. COVID-19, žloutenka, tuberkulóza, svrab, MRSA...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována, a to koordinátorovi nebo sociálnímu pracovníkovi. Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Uživatel je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod.

- O změnu úkonů ve Smlouvě může požádat uživatel pečovatele/pečovatelku případně koordinátora nebo sociálního pracovníka. Sociální pracovník provede přehodnocení dosavadní péče a dohodne s uživatelem případnou změnu Smlouvy.

  - Uživatel může požádat o jiný úkon než je ve Smlouvě přímo koordinátora, který plánuje služby, pokud to nahlásí do středy do 16 hod. odpoledne na následující týden.

  - Pokud si uživatel nedohodl změnu dopředu, pečovatel/pečovatelka provede pouze objednaný úkon. V mimořádných případech (např.zdravotní důvody) může uživatel požádat o změnu úkonu přímo pečovatele/pečovatelku při službě.

- Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (např.doprovody či velký nákup), **uživatel se tyto úkony zavazuje nahlásit koordinátorovi nejpozději do středy do 16:00 na následující týden**.

- Uživatel může zrušit předem domluvenou službu nejpozději 2 pracovní dny před začátkem poskytování této služby zatelefonováním koordinátorovi pečovatelské služby. **Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči, služba je odvolána později, tj. v době kratší, než 2 pracovní dny, nebo není zrušena vůbec a pečovatel/pečovatelka k němu přijde zbytečně, je zpoplatněna dle úhrad (tato neprovedená služba je zaznamenána v Záznamovém listu).** Prominutí poplatku za včasně nezrušenou službu je možné jen se souhlasem ředitele na základě žádosti. Odůvodněné prominutí poplatku je například možné v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy uživatel není objektivně schopen telefonování. Všechny žádosti se posuzují individuálně s přihlédnutím na konkrétní situaci uživatele.

3.3 Úhrady za služby

- Placení úhrad za služby probíhá buď hotově pečovateli/pečovatelce oproti stvrzence nebo přes bankovní účet. Platba za nákupy nebo donášku obědů či jiné, platí vždy uživatel pečovateli/pečovatelce dopředu při konkrétní službě, kdy je tento úkon vykonáván. Platby lze řešit také zálohou dopředu oproti stvrzence. Pečovatel/pečovatelka přebírá od uživatele pouze hotovost. Pečovatelka nesmí použít platební kartu uživatele ani pro platbu v obchodě, ani k výběru hotovosti v bankomatu.

- Uvedené úhrady může v odůvodněných případech snížit nebo odpustit ředitel poskytovatele na základě písemné žádosti adresované na adresu poskytovatele. Odůvodněné případy pro snížení nebo odpuštění úhrad je např. finanční tíseň. Všechny žádosti se posuzují individuálně.

3.4 Konkrétní pravidla poskytované služby

- Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče. Například při doprovodech na invalidním vozíku zajistit pás na připoutání, zajistit polohovací lůžko (přístup ze tří stran), zvedací zařízení, sedačku na vanu, protiskluzové podložky, zabezpečit domácí mazlíčky (psa, kočky), zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatele/pečovatelky v domácnosti, apod. Kompenzační pomůcky musí být funkční, v dobrém technickém stavu. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat.

- Uživatel se musí chovat způsobem neohrožující zdraví a práva pracovníků PS, zachovávat pravidla slušného chování a jednat s pečovatelem/pečovatelkou bez snižování jejich hodnoty a významu jejich práce. V případě problematického chování ze strany uživatele (člena domácnosti nebo jiné přítomné osoby) k pracovníkovi PS (např. agresivita, podnapilost...) se pokusí pečovatel/pečovatelka situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění uživatele (člena domácnosti nebo jiné přítomné osoby), avšak při obavě z tohoto chování, je pracovník PS oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon.

- Uživatel (člen domácnosti nebo jiná přítomná osoba) nesmí v průběhu poskytování péče kouřit v přítomnosti pečovatele/pečovatelky, pokud je místnost zakouřena, pečovatel/pečovatelka smí před zahájením poskytování péče vyvětrat. Vyvětrat může i v případě, že je v místnosti, kde se péče poskytuje, cítit jiný nepříjemný zápach. Samozřejmostí je zajistit vhodnými přikrývkami uživatele.

- O personálním zajištění, tedy o určení konkrétního pracovníka v sociálních službách pro službu konkrétnímu uživateli rozhoduje koordinátor PS pod vedením ředitele. Pokud sociální pracovník při sociálním šetření konstatuje, že je nutné službu zajistit dvěma pracovníky a PS má volnou kapacitu, musí uživatel umožnit poskytnutí služby

oběma pracovníky. Cena za úkon, kde je nutné zajistit službu dvěma pracovníky je 155 Kč/hod, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně (U zajištění úkonu pomoc s běžným úklidem a údržbou domácnosti dvěma pracovníky, hradí uživatel oba pracovníky, cena 135 Kč/hod. za jednoho pracovníka). V případě plné kapacity je potřeba se domluvit na jiném řešení, např. zapojení rodiny.

- V případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pečovatelů/pečovatelek ze strany veřejnosti.

- Pokud pečovatel/pečovatelka vyhodnotí, že úkon, který je domluven ve smlouvě (např. koupání ve vaně, doprovod uživatele na nákup apod.), je v daný moment rizikový (např. uživateli se třesou nohy, hrozilo by riziko pádu, uživateli se motá hlava), úkon neprovádí a domluví se s uživatelem na jiném postupu.

4 Popis základních úkonů

4.1 Základní sociální poradenství

- Časový rozvrh: Pracovní dny 8 hod.-12 hod.

- Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovník na adrese Platnéřská 191/4, Praha 1, a to buď rozhovorem po telefonu (722 953 112), nebo osobně v kanceláři sociálního pracovníka (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na výše uvedeném čísle), v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

4.2 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

- Pomoc při přesunu na vozík, lůžko:

  - Úkon je poskytován pouze u uživatele, který je schopen aktivní spolupráce s pečovatelkou. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován tehdy, pokud má uživatel domácnost vybavenu vhodnými kompenzačními pomůckami, zvedákem apod., případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník).

4.3 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, převlečení ložního prádla, ustlání lůžka), pomoc při základní péči o vlasy a nehty na rukou, čištění zubů, ošetření pokožky krémem, pomoc při použití WC.

- Ustlání lůžka či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny nebo jako součást péče o domácnost.

- **Obecná pravidla k provedení osobní hygieny:**

  - Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen si zajistit uživatel na své náklady (mýdlo, tekutý gel, mycí pěna, 2ks žínky – na obličej a tělo, jednorázové vlhčené ubrousky, papírové utěrky apod.). Dále zajistí lavor nebo dřez, suchý ručník nebo osušku, nové inkontinenční pomůcky a obal na použité inkontinenční pomůcky.

  - Pečovatel/pečovatelka i uživatel dodržují běžná hygienická pravidla (např. pečovatelka používá jednorázové rukavice, apod., které zajišťuje poskytovatel).

  - Pokud se uživatel pohybuje pouze na invalidním vozíku a přeje si zajistit hygienu v koupelně, popř. použít WC, je povinen zajistit bezbariérový přístup.

- **Pomoc při použití WC/klozetového křesla**

  - Pokud se uživatel pohybuje na invalidním vozíku a není schopen jiného přesunu na WC, je povinnen zajistit bezbariérový přístup na WC .

  - Pokud je potřeba klosetového křesla, zajišťuje toto křeslo uživatel.

- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

  - Pečovatel/pečovatelka není profesionál/profesionálka v tomto oboru, proto provede pouze základní péči o vlasy (mytí, česání, foukání) a nehty (stříhání, pilování) na rukou. Pečovatel/pečovatelka může odmítnout úkon provést, pokud usoudí, že by úkon mohl ohrozit uživatele na zdraví, poté může pomoci zajistit odbornou péči (pedikúra, manikúra).

4.4 Pomoc při zajištění stravy

- **Zajištění stravy (oběda), dovoz a donáška oběda**
  - Pečovatelská služba obědy nedováží. Je schopna zajistit donesení oběda z nejbližší restaurace či jídelny. Uživatel hradí krom ceny za donášku oběda i zakoupený oběd.
- **Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání**
  - Pečovatel/pečovatelka pomůže uživateli s přípravou jednoduchého jídla.
  - Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit uživatel na vlastní náklady nebo je zajistí pečovatel/pečovatelka v rámci nákupů.
  - Tento úkon zahrnuje naservírování připraveného jídla na talíř a/nebo jeho přihřátí.
  - Pečovatel/pečovatelka, dle dohody s uživatelem, po jídle umyje a uklidí nádobí.

4.5 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti**
  - Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, tzn., že pečovatel/pečovatelka neuklízí celý dům. Neumýváme nádobí, pokud s uživatelem bydlí osoba ve společné domácnosti, která je schopna nádobí umýt.
  - Úklid neprovádíme, pokud je přítomna návštěva nebo člen domácnosti, který je způsobilý (zdravotně, fyzicky, mentálně) tento úkon vykonat. Tento úkon je potřeba domlouvat v jiném čase.
  - Mycí a úklidové prostředky uživatel zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s uživatelem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatel/pečovatelka a uživatel částku za prostředky uhradí v rámci nákupů.
  - Pečovatel/pečovatelka při mytí nádobí a úklidu používá běžně dostupné úklidové prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.
  - Pečovatelská služba pracuje pouze s funkčními a bezpečnými spotřebiči a úklidovými pomůckami.
  - Mezi běžný úklid patří např.: luxování/zametání, vytírání, utírání prachu (pouze ve výšce ze země), úklid koupelny a WC, setření povrchů v kuchyni,

běžné umytí sporáku (nikoli drhnutí zašlé nečistoty), běžné umytí dlaždiček v kuchyni či koupelně (nikoli drhnutí zašlé nečistoty), běžné umytí vnitřní a vnější části lednice (nikoli drhnutí zašlé nečistoty), běžné urovnání věcí v policích, vynesení odpadků.

- Do běžného úklidu např. nepatří: mytí oken, mytí vnitřní části trouby, čištění zašlých nečistot, reorganizace věcí v policích či úklid po domácích mazlíčcích.
- Pečovatel/pečovatelka se nedotýká cenných věcí, např. obrazů, sošek a jiných cenností, ke kterým má uživatel osobní vztah. Pokud je potřeba utřít prach pod těmito předměty, je nutné, aby je uživatel dal stranou a poté vrátil zpět.
- Pokud se v bytě dlouho neuklízelo a nedá se byt uklidit v rámci běžného úklidu, nejprve si uživatel zajistí úklidovou firmu, teprve pak je uživateli zajištěn běžný pravidelný úklid pečovatelskou službou.
- Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne pracovník PS s uživatelem (podrobnosti jsou uvedeny v Individuálním plánu).

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, úklid společných prostor**
  - Úklid po malování, velké úklidy – sezónní, mytí oken, praní koberců poskytovatel osobně neprovádí, zprostředkuje veřejně dostupnou službu – místní úklidovou firmu, nebo uživateli na tuto firmu předá kontakt.
- **Donáška vody**
  - Tento úkon poskytovatel zajišťuje u uživatelů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit z jiného vodního rezervoáru.
  - Vodu přinese pečovatel/pečovatelka ve vlastních nádobách uživatele do bytu na místo, které uživatel určí.
- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**
  - Tento úkon poskytovatel zajišťuje pouze u uživatelů, kteří nemají možnost topit jiným způsobem (např. v domě není topení plynovým, el. kotlem nebo přímotopy).
  - Pečovatel/pečovatelka zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.

- **Běžné nákupy a pochůzky**
  - Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je zabezpečit uživateli dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky).
  - Pokud nákup přesáhne hmotnost 5 kg, je uživatel povinen zajistit nákupní tašku na kolečkách.
  - Nákupy provádí pečovatel/pečovatelka v místě bydliště v nejbližším jednom, max. dvou obchodech.
  - Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře, vyzvednutím receptu a léků z lékárny, donáška léků do domácnosti uživatele, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, placení složenek na poště apod.
  - O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatel/pečovatelka záznamy.
  - Nákupy a pochůzky lze platit i formou zálohy na měsíc dopředu (způsob vedení záloh a vyúčtování musí být popsán v Individuálním plánu uživatele).
  - Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě uživatele s pracovníkem, tento způsob je zaznamenán v Individuálním plánu - např. uživatel předá pečovatelce seznam během služby, který společně proberou nebo nadiktuje seznam přímo pečovateli/pečovatelce při službě.
  - Pečovatel/pečovatelka vždy s přineseným nákupem uživateli nákup vyúčtuje a předá stvrzenky. Uživatel si vrácené peníze zkontroluje, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- **Velký nákup**
  - Velký nákup znamená například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. **Uživatel se zavazuje velký nákup nahlásit koordinátorovi nejpozději do středy do 16:00 odpoledne na následující týden.**
- **Praní a žehlení, popřípadě jeho drobné opravy**
  - Poskytovatel zajišťuje uživateli praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení a to v uživatelově domácnosti. Prací prášky, aviváž zajišťuje uživatel na svoje náklady. Cena je pak účtována jako u úkonu běžný úklid a údržba domácnosti.

- Pokud z nějakých důvodů není možné prádlo vyprat v uživatelově domácnosti, domluví se uživatel a poskytovatel na jiném řešení, např. v nejbližší prádelně. Cena je pak účtována jako pochůzka, dále uživatel hradí vyprání prádla dle ceníku prádelny.
- V případě nutnosti vyspravení prádla je uživateli doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

4.6 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředí

- Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, a doprovázení zpět.
- Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel, apod.
- Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení uživatele pečovatelem/pečovatelkou a rozumí se jím doprovod pěšky, nebo veřejně dostupnou dopravou. Nedoprovázíme uživatele v jejich osobním voze.
- **Uživatel se zavazuje doprovod nahlásit koordinátorovi nejpozději do středy do 16:00 hod. na následující týden**.

5 Popis fakultativních a doplňkových úkonů

- Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby
- **Dohled nad příjmem léků**
  - Dohledem nad příjmem léků se rozumí, že se pečovatel/pečovatelka osobně ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu připomene užití léků), které blízká osoba nebo zdravotník (sestra, lékař) předem připravil do zásobníku.
  - Dohled nad příjmem léků lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást úkonu pomoc při přípravě jídla a pití.
  - **Pečovatelka/pečovatel nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat!**
- **Doprovod na zdravotní procházku**
  - Doprovod je poskytován pouze v místě bydliště a jeho okolí na území města Prahy.

- **Trénování paměti**
    - Trénování paměti se poskytuje v domácnostech uživatelů nebo při zdravotní procházce.
- **Pastorační péče**
    - Pastorační péčí se rozumí rozhovor s pastorační asistentkou či jiným vybraným pečovatelem/pečovatelkou nebo s knězem spolupracujícím s Křižovnickou pečovatelskou službou. Je poskytována zdarma.

6 Ochrana práv uživatelů

- Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.
- Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
- Aby pracovníci PS mohli zajišťovat práva uživatele, musí znát potřeby, přání a vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.
- Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy uživatele. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.
- Pečovatel/pečovatelka zachovává mlčenlivost a nesděluje informace o jiných uživatelích či zaměstnancích pečovatelské služby.
- Uživatel může na požádání nahlížet do své osobní dokumentace v pracovních dnech od 8:30 do 11:30. Vždy je potřeba se předem domluvit se sociální pracovnicí.

7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

- Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen „stížnost“) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.
- Člověk, který podává stížnost (dále jen „stěžovatel“) se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal;

každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, poskytovatel tato práva respektuje.

- Stížnost může podat uživatel, jakákoliv jiná osoba (např. osoba blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem).
- Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.
- Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele s tím, že tento zaměstnanec předá stížnost sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby, příp. přímo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.
- Ústní stížnost lze podat osobně či telefonicky:
  - v kanceláři sociálního pracovníka KPS, Platnéřská 191/4, Praha 1 110 00, tel.: 722 953 112
  - v kanceláři ředitele KPS, Platnéřská 191/4, Praha 1, 110 00, tel:604 451 423
  - v kanceláři poskytovatele KPS, Platnéřská 191/4, Praha 1, 110 00, tel: 221 108 268,
  - telefonicky koordinátorovi služby, tel.: 723 954 387
  - kterémukoli zaměstnanci poskytovatele
- Písemnou stížnost lze doručit či předat osobně na adresu uvedenou výše nebo
  - prostřednictvím SMS na služební mobil zaměstnance (722 953 112, 604 451 423, 723 954 387),
  - v zalepené obálce nadepsané KPS do vrátnice Platnéřská 191/4, 11000, Praha 1 (doručovatel stížnosti na vrátnici neuvádí jméno)
  - nebo mailem:
    - skypalova@divciskola.cz,
    - divciskola@divciskola.cz,
    - hosek@divciskola.cz,
  - nebo faxem na č. 221 108 272
- Adresy pro odvolání proti rozhodnutí poskytovatele:
  - **Adresa ředitele organizace:**

    Mgr. Luboš Hošek,

    Křižovnická pečovatelská služba

Platnéřská 191/4

110 00 Praha 1

- Tel.: 604 421 423, mail: divciskola@divciskola.cz, hosek@divciskola.cz

- **Adresa zřizovatele organizace:**

  Arcibiskupství pražské

  Hradčanské nám. 56/16,

  119 02 Praha 1

  Tel.: +420 220 392 111,

  e- mail: apha@apha.cz

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

  Údolní 39

  602 00 Brno

  Tel.: 542 542 888

  e- mail: podatelna@ochrance.cz

- **Český helsinský výbor**

  Štefánikova 21

  150 00 Praha 5 – Smíchov

  Tel.č. 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951

  e-mail: info@helcom.cz

7.1 Projednávání stížností

- Poskytovatel projednává veškeré body uvedené ve stížnosti.
- Odpovědná osoba za projednávání a vyřízení stížnosti rozhodne o oprávněnosti stížnosti.
- Je-li stížnost oprávněná, odpovědná osoba zajistí nutná opatření ke zjednání nápravy.
- O průběhu projednávání stížnosti sepisuje odpovědná osoba Záznam o projednávání stížnosti.
- Přijatá stížnost se projednává v co nejkratším možném termínu od doručení stížnosti poskytovateli, nejdéle však do 30 dnů od doručení poskytovateli.

- Pokud nelze stížnost vyřídit do zmíněných 30 dnů, musí být stěžovateli nejpozději do této doby písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet. Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.

- Stěžovatel obdrží od poskytovatele zprávu o výsledku šetření (zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, včetně nastavených opatření v případě oprávněné stížnosti).

- V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů, je stěžovateli zpráva o výsledku šetření stížnosti zaslána také formou SMS.

- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele, jméno, adresa stěžovatele se neuvádí v dokumentech, se kterými přijdou do styku další zúčastněné osoby.

8 Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě

Postupy řešení vytipovaných nouzových a havarijních situací

- Zpoždění pečovatele/pečovatelky – Pokud pečovatel/pečovatelka přijde na sjednanou službu k uživateli se zpožděním, je služba o toto zpoždění zkrácena. Výjimku tvoří uživatelé, kde se poskytují tyto činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy či nákup, tam se tyto činnosti nekrátí. Pokud je zpoždění větší než 15 minut, je pečovatel/pečovatelka povinna telefonicky informovat koordinátora, případně sociálního pracovníka. Ten pak telefonicky informuje uživatele.

- Úraz (pád) uživatele při službě – Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče (doma či mimo domov), zajistí pečovatelka/pečovatel neprodleně první pomoc a přivolá rychlou záchrannou službu. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice k odbornému lékaři. Rodina bude informována v případě souhlasu uživatele, jestliže to povaha věci vyžaduje. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pracovník neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události – obsahem zápisu je, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním souhlasí.

- Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele – Pečovatel/pečovatelka vyhodnotí situaci a neprodleně poskytne, dle situace a svých možností, neodkladnou první pomoc. Zváží, zda poskytnutá první pomoc je dostačující, nebo je nutné přivolat lékaře (vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká či jiná osoba). Rodina bude informována v případě souhlasu uživatele, jestliže to povaha věci vyžaduje. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatel/pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno

ihned na místě, zápis o události – obsahem zápisu je, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním souhlasí.

- Uživatel je hospitalizován – Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí koordinátorovi pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníkovi, že byl hospitalizován. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá jinou osobu, aby událost oznámila ona. Po dobu hospitalizace je poskytování služeb přerušeno. Stejně tak před propuštěním do domácí péče uživatel o této skutečnosti informuje koordinátora nebo sociálního pracovníka. Nejbližší služby budou poskytnuty dle kapacitních možností.

- Uživatel služby neodpovídá na zvonění – V případě, kdy uživatel neotvírá dveře při domluvené péči a pečovatel/pečovatelka má důvodné obavy o zdraví či život uživatele, uživatele se nedaří nijak kontaktovat, přivolá pečovatel/pečovatelka na místo IZS a nechá byt otevřít.

- Nepřítomnost uživatele při otevření bytu – Pokud uživatel není při otevření bytu dle předchozího bodu doma přítomný, Policie ČR zajistí výměnu zámku a bezpečné uzavření dveří, nechá na dveřích zřetelné oznámení, že „Křižovnická pečovatelská služba nechala otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese…". Na oznámení napíše rovněž telefonní číslo určeného zodpovědného pracovníka. Náklady spojené s otevřením bytu a výměnou zámku je povinen uživatel uhradit.

- Poškození majetku uživatele služby pečovatelem/pečovatelkou – Způsobenou škodu nahlásí pečovatel/pečovatelka uživateli a omluví se. Dále informuje sociálního pracovníka PS, který s ním/ní sepíše zápis. Poskytovatel se s uživatelem domluví na náhradě škody.

- Uživatel pod vlivem návykových látek

  a) Uživatel je klidný - služba proběhne běžným způsobem.

  b) Uživatel není schopen řídit službu – pečovatel/pečovatelka službu ukončí, informuje sociálního pracovníka a odejde.

  c) Uživatel je agresivní – Pečovatel/pečovatelka v takovém případě službu neposkytne a odejde. Informuje sociálního pracovníka.

- Pečovatel/pečovatelka ztratí klíče od bytu uživatele PS – Pečovatel/pečovatelka si bere klíč pouze na předem domluvenou službu a následně vrací zpět. Při ztrátě zajistí poskytovatel bezodkladně výměnu a úhradu nového zámku.

- Zabouchnutí dveří od bytu uživatele služby mimo výkon služby – PS neřeší zabouchnuté dveře od bytu, přestože má druhý náhradní klíč.

Dívčí katolická st... ní škola
Křižovnická pečovat... a služba
Platnéřská
110 00 Praha 1

- Uvíznutí uživatele KPS a pečovatele/pečovatelky ve výtahu při výkonu služby – Pečovatel/pečovatelka zavolá vyprošťovací službu a snaží se uživatele uklidnit a udržet s ním hovor do příjezdu této služby. Informuje o této situaci také koordinátora, který řeší zpoždění tohoto pracovníka u dalšího uživatele.
- Službu chce řídit jiná osoba než uživatel – Služba je poskytována pouze uživateli KPS, požadavky jiných osob budou odmítnuty.
- Snížení kapacity z důvodu náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečovatelů/pečovatelek – Služba primárně zajistí uživatele, kde poskytuje úkony nezbytné péče (hygiena, strava, nákupy) Ostatní případy se řeší individuálně.

Pokud má uživatel zájem, může obdržet plnou verzi dokumentu Nouzové a havarijní situace.

V případě potřeby jsou dále uvedeny důležité kontakty integrovaného záchranného systému:

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů

156: Městská Policie – pomoc při zvedání uživatele (po pádu)

Pravidla poskytování pečovatelské služby obsahují 16 stran.

Křižovnická pečovatelská služba

INFORMOVANÝ SOUHLAS
UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY S PŘEDÁVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ÚDAJŮ ZVLÁŠTNÍCH KATEGORIÍ

Já Ing. Martin Kadlec (titul, jméno, příjmení, kontakt)

narozený/á: 26.5.1970 t.č. bytem: Dr. Zdeňka 269/24, P-3, 130 00

(dále jen Uživatel)

POSKYTUJI svým podpisem níže INFORMOVANÝ SOUHLAS

Křižovnické pečovatelské službě se sídlem Platnéřská 191/4, Praha 1, 100 00 zastoupená Mgr. Lubošem Hoškem, ředitelem, s předáváním mých osobních údajů a údajů zvláštních kategorií (zejména o změněném zdravotním a sociálním stavu) za účelem naplnění povinností poskytovatele pečovatelské služby a řešení mé vzniklé mimořádné situace uživatele v nezbytně nutném rozsahu: ANO ☒ NE ☐

Jsem poučen/a o tom, že souhlas poskytuji na dobu platnosti smlouvy o poskytování pečovatelské služby, do svého spisu mohu nahlížet, pořizovat si z něj výpisy a že svůj souhlas mohu kdykoliv odvolat[1].

Osobní údaje a údaje zvláštních kategorií Uživatele mohou být předány:

1. Kontaktním osobám, které zájemce, uživatel uvedl na zvláštním dokumentu a souhlasil s informovaností: ANO ☒ NE ☐
2. Příslušnému odboru sociálních věcí ANO ☒ NE ☐
3. Příslušné pobočce Úřadu práce ANO ☒ NE ☐
4. Ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb ANO ☒ NE ☐
5. Ošetřujícímu lékaři ANO ☒ NE ☐

Tento souhlas uděluji:

☐ jednorázově, za účelem.....

☒ opakovaně po dobu trvání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

V(e) Praze dne: 18.1.2024

Podpis Uživatele .....

[1] 1. Písemně nebo osobně na adrese sídla organizace: Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 191/4, 110 00 Praha 1
2. telefonicky na čísle: 604 451 423 nebo e-mailem

NA JAKÉ ÚDAJE SE PTÁME A PROČ?

1. Osobní dispozice pro poskytování Pečovatelské služby:

Jméno a příjmení, datum narození, bydliště – základní identifikační údaje zájemce (uživatele) sloužící k ověření, zda zájemce (uživatel) spadá do cílové skupiny Pečovatelské služby.

Rodinné vztahy a sociální situace – tyto údaje jsou rovněž nezbytné pro posouzení nepříznivé sociální situace a k zařazení zájemce (uživatele) do cílové skupiny.

Zjišťování potřeb – jedná se o zjištění toho, co zájemce (uživatel) zvládne sám, částečně či nezvládne vůbec a v čem potřebuje podpořit.

Další zdroje – informace o dalším poskytovateli sociální služby, o využívání veřejné služby a komerčních služeb.

2. Zdravotní dispozice pro poskytování Pečovatelské služby:

Zdravotní stav – údaj nutný pro poskytování kvalitní a bezpečné péče. Zapisují se pouze vážné zdravotní problémy, včetně používání kompenzačních pomůcek, které mohou ovlivňovat poskytování Pečovatelské služby. Uživatel je o své svobodné vůli uvede.

Ošetřující lékař – údaj, který je důležitý v případech, kdy je nezbytné konzultovat zdravotní stav klienta.

3. Personální dispozice pro poskytování Pečovatelské služby:

Osoby blízké – v rozsahu jméno, příjmení, město, kontakt v případě, že se tyto osoby budou podílet na řešení nepříznivé sociální situaci uživatele a zjišťuje rovněž důvody, pro které se případně tyto osoby nemohou podílet na řešení nepříznivé sociální situace.

Kontaktní osoby – velmi důležitý údaj pro možnost komunikace s rodinou, nebo blízkými osobami. Uživatel, má-li tuto možnost, uvede alespoň jednu, případně více osob, které jsou v pravidelném kontaktu s uživatelem. Dále je uvedeno, zda jsou tyto kontaktní osoby pověřené pro mimořádné situace ve smyslu nouzových situací. Se souhlasem uživatele je Pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

4. Ekonomické dispozice pro poskytování sociální služby:

Příspěvek na péči – uživatel se upozorní na možnost využití dané dávky, která slouží k zaplacení poskytované služby.

Svým podpisem stvrzuje zájemce / uživatel, že byl s tímto Poučením řádně seznámen a že mu rozumí:

Jméno, příjmení, titul zájemce / uživatele Ing. Martin Kadlec

bytem Dr. Bohdalova 2681/29, Praha 3, 130 00

V Praze dne 18. 1. 2024

.....

Podpis zájemce / uživatele

S poučením seznámil zájemce / uživatele zaměstnanec: jméno a příjmení

JANA HALDOVÁ

Podpis zaměstnance: ..... Dne: 18. 1. 2024

Křižovnická pečovatelská služba

POUČENÍ

O SHROMAŽĎOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ÚDAJŮ ZVLÁŠTNÍCH KATEGORIÍ ZA ÚČELEM POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poskytovatel[1] shromažďuje a zpracovává o zájemci / uživateli nezbytné osobní údaje a údaje zvláštních kategorií v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů za **účelem poskytování pečovatelské služby** dle § 40 výše zmíněného zákona a předpisů souvisejících, a to po celou dobu, která vyplývá ze zvláštních právních předpisů. Osobní údaje jsou shromažďovány **po dobu platnosti smlouvy o poskytování pečovatelské služby** a dále jsou archivovány dle příslušných právních předpisů. Z tohoto důvodu zjišťuje poskytovatel v nezbytném, níže uvedeném rozsahu, sociální situaci osoby (včetně potřeb a zdrojů k zajištění těchto potřeb), která žádá o poskytování pečovatelské služby. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o uživatelích. Poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované o jejich uživatelích (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity. Uživatel má možnost **do svého osobního spisu**, po dohodě s poskytovatelem, **nahlédnout** a nechat si z něj **pořídit kopie** (přenositelnost údajů).

Osobní údaj je jakýkoliv údaj týkající se fyzické osoby, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit její identitu.

Zvláštní kategorie osobních údajů zahrnují osobní údaje vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů.

Účelem zpracování osobních údajů se rozumí **řešení nepříznivé sociální situace, a to mimo jiné formou předání osobních údajů** dalším poskytovatelům sociálních / zdravotních služeb a příslušným místním úřadům.

Nakládání s osobními údaji a údaji zvláštních kategorií se řídí vnitřními pravidly Křižovnické pečovatelské služby, ve smyslu jednotlivých ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) **2016/679** ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, dále jen **GDPR.**

[1] Křižovnická pečovatelská služba se sídlem v ul. Platnéřská 191/4, 110 00 Praha 1, IČ: 476 111 62, zastoupené ředitelem Mgr. Lubošem Hoškem

Křižovnická pečovatelská služba

INFORMOVANÝ SOUHLAS
S PŘEDÁVÁNÍM INFORMACÍ KONTAKTNÍM OSOBÁM

Já (jméno, příjmení, titul) Ing. Martin Kadlec

narozený/á 26.5.1950 bytem Dra. Roháčova 26A/24

Praha 3, 130 00

jako Uživatel

POSKYTUJI svým podpisem níže INFORMOVANÝ SOUHLAS

s předáváním osobních údajů a údajů zvláštních kategorií (o změněném zdravotním a sociálním stavu, hospitalizaci a dalších mimořádných – nouzových a havarijních situacích) spojených s poskytováním pečovatelské služby v nezbytně nutném rozsahu níže uvedeným kontaktním osobám:

První kontaktní osoba: Petr Kadlec - syn

Telefon na kontaktní osobu: 604 553 402

E – mail: .....

Adresa kontaktní osoby: .....

Druhá kontaktní osoba: Eva Fišerová - sestra

Telefon na kontaktní osobu: 604 442 140

E – mail: .....

Adresa kontaktní osoby: .....

Další informace, které chce Uživatel sdělit, případně vymezení situací, ve kterých chce, případně nechce informovat rodinu (kontaktní osobu):

.....

V Praze dne 18.1.2024

Podpis Uživatele Kadlec

Dívčí katolická střední škola, Platnéřská 4, 110 00 Praha 1, tel. 221 108 268, 604 451 423, 723 954 387 fax i zázn: 221 108 272,
bankovní spojení: 75433011/0100
e-mail: divciskola@divciskola.cz, www.pecovatelska-sluzba.com , www.divciskola.cz