

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Oblastní charita Chrudim (dále jen „**OCH**“) se sídlem Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim, IČ 434 98 485 je poskytovatelem pečovatelské služby (dále jen „**PS**“). Tato služba je vedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb a je řádně zaregistrována Krajským úřadem Pardubického kraje pod identifikátorem 43498485.

Veřejný závazek, resp. poslání, cíle, základní zásady PS a okruh osob, kterým je PS poskytována, je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele <https://chrudim.charita.cz/>.

Tato pravidla upravují podrobněji poskytování PS na Chrudimsku, v okruhu 30 km od sídla OCH Chrudim a poskytují klientovi informace o zajištění podmínek pro výkon PS.

Poskytovatel má zveřejněnou tzv. **garantovanou nabídku služeb**, kterou se rozumí veškeré činnosti služby, které v rámci poskytování PS přispívají k řešení nepříznivé sociální situace klienta služby. Jedná se o **základní činnosti** při poskytování sociální služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění (dále jen „**ZSS**“) - viz níže, včetně **základního sociálního poradenství** dle § 37 odst. 2 ZSS (viz níže), a **fakultativní činnosti**, které jsou poskytovány za úhradu klientům, kterým jsou poskytovány základní činnosti. PS je dále schopna **zprostředkovat i jiné veřejně dostupné služby**, například: kadeřnické služby, masáže, pedikúru, právní služby apod. dle individuálních potřeb uživatele.

1) KONTAKTNÍ OSOBA

Při jednání o poskytnutí PS si klient stanoví hlavní kontaktní osobu. Kontaktních osob může být více. Primárně je vedena komunikace s klientem, popř. s hlavní kontaktní osobou. Ostatní kontaktní osoby jsou osloveny pouze v případě, že nelze kontaktovat hlavní kontaktní osobu.

Poskytovatel může kontaktní osobu kontaktovat v případě nouzových a havarijních situacích, či s ní komunikuje v souvislosti s poskytováním PS v případě snížených verbálních či kognitivních schopností klienta.

Klient může kdykoliv kontaktní osobu odvolat, zvolit si novou hlavní kontaktní osobu či přidat další kontaktní osobu. Kontaktní osoba musí vždy se stanovením sebe jako kontaktní osoby souhlasit.

2) PŘEVZETÍ KLÍČŮ PRO VÝKON SLUŽBY

Klíče od domácnosti klienta mohou být pro snadnější vstup do domácnosti předány pracovníkovi OCH. Převzetí klíčů je stvrzeno Protokolem o zapůjčení klíčů pro účely výkonu sociální služby

V případě, že u klienta je Smlouva ukončena a do 6 měsíců si klient či kontaktní osoba klíče nevyzvedne ani po opakovaných urgencích (telefonických, emailových...), nebo v případě, že klient již nemá zájem o vrácení klíčů (odstěhoval se, vyměnil zámky ...), dojde ke znehodnocení klíčů, aby již nešly použít (upilování zubů apod.).

Pracovník OCH klíče využívá pouze k výkonu služby a ke vstupu do domu klienta dle individuálního plánu, příp. v mimořádné situaci.

3) INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

S každým klientem je zpracován individuální plán, kde je konkrétně domluven průběh služby a způsob poskytované podpory. Klientovi je stanoven tzv. „klíčový pracovník“, což je sociální pracovníce. Individuální plán se pravidelně přehodnocuje, minimálně 1x za 6 měsíců. (tato doba může být prodloužena o čas přerušení služby, či u klientů kde je sjednán pouze doprovod). Změna klíčového pracovníka je možná na žádost klienta. V tomto případě se může klient obrátit na vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, tel. 703 855 499, email: pecovatelky@charitachrudim.cz

4) ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PS POSKYTOVANÉ ZA ÚHRADU

Poskytnutí základních činností je evidováno prostřednictvím „čtečky“ – snímače čárových kódů každým pracovníkem v sociálních službách (dále jen „PSS“), který úkon provede. Většina úkonů je účtována podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k jejich zajištění, některé úkony jsou účtovány jednotnou částkou (bližší viz *Úhradovník*). Každý klient při uzavření smlouvy obdrží dokument, kde jsou vygenerovány čárové kódy činností, které jsou nasmlouvány. Tento dokument je v domácnosti klienta umístěn na viditelném místě (např. na stole, dveřích, lednici atd..) a PSS je povinen zaznamenávat každé **zahájení úkonu, a jeho ukončení. Po ukončení poskytování pečovatelské služby je klient povinen neprodleně předat arch poskytovateli. Ve výjimečných případech jsou zaznamenávány úkony tužkou do připraveného písemného archu.**

Ke každému klientovi přistupuje PSS individuálně, tj. při jednotlivých úkonech působí na klienta aktivně, podporuje dle možností rozvoj jeho samostatnosti, motivuje jej k činnostem, které je klient s pomocí schopen zajistit sám. PSS **po provedení úkonu odchází a pokračuje k dalšímu klientovi dle dojednaného časového harmonogramu.**

Informace k poskytování jednotlivých činností:

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – PSS nepodává jídlo násilím, jídlo klientovi nevnučuje, pokud opravdu nechce. PSS nepodává stravu sondou (PEG).

b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek - Pokud je úkon vykonáván ve spojitosti s osobní hygienou, je součástí (je vykazován) úkonu *Pomoc při úkonech osobní hygieny*. Pokud je úkon vykonáván ve spojitosti s výměnou inkontinenčních pomůcek, je součástí úkonu *Pomoc při použití WC*. Pokud je úkon součástí doprovodu např. obléknutí kabátu, obutí bot do venkovního terénu, je součástí úkonu *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody)*.

c) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje doprovod klienta po jeho domácnosti nebo na přilehlém pozemku, pomoc při používání kompenzačních pomůcek – nácvik chůze s chodítkem, holemi apod. Pokud je úkon součástí doprovodu např. obléknutí kabátu, obutí bot do venkovního

terénu, je součástí úkonu *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody)*. Pokud je úkon vykonáván ve spojitosti s použitím WC, je součástí úkonu *Pomoc při použití WC*. Pokud je doprovod klienta v jeho domácnosti vykonáván ve spojitosti s doprovodem a dopravou služebním autem, je součástí úkonu *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody)*.

d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík - Klient je povinen využívat kompenzační pomůcky doporučené sociální pracovnící, např. polohovací lůžko, hrazdu či jiné kompenzační pomůcky k usnadnění přesunů (zvedák), popř. zajistit přítomnost druhé osoby, jinak má PSS právo úkon odmítnout, a Smlouva o poskytování pečovatelské služby může být ukončena. Pokud to organizační a provozní možnosti poskytovatele dovolí, lze zajistit výpomoc druhé PSS.

e) Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje doprovod klienta do koupelny, obléknutí/svléknutí oděvu klienta ve spojitosti s hygienou, pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek v průběhu hygieny, ošetření kůže klienta přípravky, součástí hygieny může být i mytí vlasů (lze zapůjčit bazének pro ležící klienty) a jejich úprava (vysušení a učešání), holení vousů (pouze el.holicím strojkem popř. bezpečným holítkem, nikoliv žiletkou či břitvou) , pomoc při čištění zubů, či péče o umělý chrup, čištění uší, běžný úklid v souvislosti s provedenou hygienou. Klient je povinen zajistit potřebné pomůcky (hygienické přípravky mýdlo, šampon, 2 žínky, 2 ručníky, vata na vytření uší, tělový krém, mycí pěny, ochranné krémy. Hygiena probíhá na lůžku/ve vaně/ve sprše. V případě, že je klient imobilní, je povinen si zajistit přítomnost druhé osoby k provedení úkonu, nebo využívat kompenzační pomůcky doporučené sociální pracovnící. Pokud to organizační a provozní možnosti poskytovatele dovolí, lze zajistit výpomoc druhé PSS ze strany poskytovatele.

f) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – zahrnuje samostatné umytí vlasů (lze zapůjčit bazének pro ležící klienty), jejich vysušení, základní učešání a samostatné ostříhání nehtů na rukou, popř. jejich zapilování a vyčištění. PSS neprovádí stříhání nehtů na nohou, ani manikúru či pedikúru. Nemocné nehty se známkami plísní, přerostlé a zarostlé nehty v žádném případě PSS nestříhá, doporučí klientovi odbornou péči manikérky. PSS rovněž neprovádí odborné úpravy vlasů jako např. stříhání, barvení, ondulace a další kadeřnické služby. Pro tyto účely sociální pracovníce pomůže zprostředkovat komerční služby. Úkon je vykazován, pokud probíhá mytí vlasů či péče o nehty samostatně. Pokud probíhá spolu s celkovou hygienou, je vykazován v úkonu *Pomoc při úkonech osobní hygieny*.

g) Pomoc při použití WC – úkon zahrnuje zajištění doprovodu na WC, pomoc při přesunu na WC v domácnosti/WC křeslo (stabilní, pojízdné), oblékání/svlékání oděvu, vynesení a vymytí močové lahve, podložní mísy, WC mísy, vypuštění močového sáčku permanentního katetru (nikoliv jeho výměna !!), výměnu inkontinenčních pomůcek, dohled nebo samotnou výměnu a hygienu s tím spojenou. Úkon je vykazován, pokud je prováděn samostatně a nikoliv jako součást *Pomoci při úkonech osobní hygieny*.

PSS nesmí provádět výměnu močových sáčků ani výměnu či výplach močové cévky !!

h) Pomoc při přípravě jídla a pití – zahrnuje pomoc při zapnutí/vypnutí spotřebičů, nakrájení stravy, namletí, namixování, namazání pečiva, ohřátí, uvaření teplého nápoje, ohřátí pokrmu na sporáku či mikrovlnné troubě, naservírování pokrmu a nápojů na stůl, donesení jídlonosiče z určeného místa např. od branky klienta do domácnosti. Provedení běžného úklidu po jídle. Doprovod klienta ke stolu. Klient je povinen zajistit potřebné pomůcky, spotřebiče. **PSS při pečovatelské službě pokrmy nevaří, pouze ohřeje či upraví (umele, nakrájí).**

i) Běžný úklid a údržba domácnosti - nezahrnuje drobné opravy v domácnosti (např. výměnu žárovek, opravy splachovadel apod.), odmrazení a umytí chladničky a mrazničky. Klient poskytne veškeré čisticí a prostředky a pomůcky potřebné pro požadovaný úklid. **Úklid probíhá pouze v místnostech, kde klient převážně pobývá, a které standardně využívá.**

j) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – je prováděn PSS výjimečně, prioritně pomůže sociální pracovnice klientovi zprostředkovat a zkontaktovat komerční úklidové organizace.

k) Donáška vody – **zahrnuje** donášku vody ze zdroje mimo obydlí např. cisterna, studna. Pouze v případech, že nelze zajistit jiným způsobem. Klient je povinen zajistit vhodné nádoby pro donášku vody.

l) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení - zahrnuje donášku uhlí a dříví, topiva do bytu klienta, zatopení v kamnech či spuštění topného zařízení, očistu povrchu topného zařízení, vymetení a vynesení popela, úklid kolem kamen (pokud již úklid okolo kamen nebyl proveden v rámci běžného úklidu). Úkon nezahrnuje skládání uhlí, štípání dřeva apod. Klient je povinen sdělit informace o obsluze kamen před zahájením služby. Pokud se jedná o kamna na tuhá paliva, je zjišťováno, kdy proběhla revize komína, aby byla eliminována rizika.

m) Běžné nákupy a pochůzky – Prioritně je klient na nákup doprovázen – viz *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody)*. Pokud je vykazován úkon jako běžný nákup či pochůzka, jedná se vždy o nákup a pochůzky BEZ PŘÍTOMNOSTI KLIENTA.

Běžný nákup – jedná se o nákup **nezbytně nutných potravin, či drogerie, či jiných předmětů běžné denní potřeby do 6 kg**. Úkon zahrnuje čas strávený sepsáním seznamu, samotný nákup, uložení nákupu do auta, vyložení nákupu u klienta a jeho úklid do úložných prostor.

Nákupy lze také zajistit objednávkou přes portály (Rohlík, Tesco apod.). Tento úkon následně zahrnuje pomoc s připojením na internet, přičemž PSS je povinna využívat zařízení klienta, dále pomoc s výběrem zboží a odeslání objednávky.

Pochůzky - např. na poštu, na úřad, k lékaři pro recept, vyzvednutí léků v lékárně nebo zdravotnických potřeb či jiné veřejné služby apod.

Před nákupem musí mít PSS k dispozici hotovost klienta na zaplacení nákupu či výdaje spojené s pochůzkou (např. doplatky za léky). Klient může předat určitý obnos k zajištění nákupů nebo předá hotovost před provedením nákupu. Předání a převzetí hotovosti je stvrzeno podpisy. **PSS nikdy nevyužívá platební kartu klienta!** PSS **provede nákup** (k nákupu se započítává čas od přistavení služebního vozu k obchodu nebo vkročení PSS do obchodu v případě zajištění nákupu pěší formou před zahájením služby nebo odchodu PSS z domácnosti klienta v případě, že nákup je pořizován v průběhu služby až po čas, kdy PSS dorazí ke klientovi s nákupem) v prodejně, která je nejbližší bydlišti klienta, nebo na trase PSS.

PSS **předá klientovi účtenku**, popř. ji uschová do pouzdra s hotovostí na nákupy.

n) Velký nákup (týdenní), nákup ošacení, nezbytného vybavení do domácnosti – jedná se o nákup zboží nad 6 kg. Jednotlivé balíky a tašky nesmí být těžší než 15 kg. V rámci velkého nákupu může být realizován také nákup oblečení. Tento úkon je zajišťován pouze ve výjimečných případech, kdy nákup je po posouzení sociální pracovníce nezbytný a nelze ho zajistit jinými zdroji. Popř. bude klientovi nabídnut doprovod, příp. doprava služebním vozidlem, aby si nakoupil.

o) Praní a žehlení osobního prádla nebo ložního prádla, popř. jeho drobné opravy v domácnosti klienta (vč. odvozu a dovozu prádla) – probíhá přímo v domácnosti klienta v rámci *Běžného úklidu a údržby domácnosti*.

V případě, že klient nemá v domácnosti pračku ani není možné zajistit praní prádla jinými zdroji (rodinní příslušníci, sousedi, známí apod.) je zprostředkována komerční služba. Pokud klient není schopen samostatně využít tuto komerční službu, zajistí PSS předání a následné vyzvednutí prádla v prádelně formou pochůzky (viz pracovní postup *Běžné nákupy a pochůzky*). Tento úkon je zajišťován v domácnosti klienta pouze ve výjimečných případech, kdy je po posouzení sociální pracovníce nezbytný a nelze ho zajistit jinými zdroji.

p) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody) – je poskytováno pouze v případě, že nelze zajistit tento úkon prostřednictvím jiných osob (rodinní příslušníci apod.) a jiným způsobem např. využitím taxi služeb pro seniory, sanitou apod. **Klient 7 dní v předstihu nahlásí sociální pracovníci či koordinátorce rozpisu služeb požadovanou službu, která je časově náročnější, tak, aby mohla být zařazena do týdenního harmonogramu poskytování služby.** Doprovod probíhá buď pěšky, hromadným dopravním prostředkem, nebo je poskytován ve spojitosti s využitím fakultativní činnosti – doprava vozidlem poskytovatele. **K přepravě nelze využít osobní automobil klienta ani PSS, pouze služební vozidlo!!!!** Doprovody jsou poskytovány **do vzdálenosti max. 20 km.** Doprovody nad tuto hranici budou poskytovány jen po předchozím souhlasu vedoucí služby a jen za výjimečným účelem např. návštěva lékaře – specialisty.

5) FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní služby lze poskytnout pouze klientům, kterým jsou poskytovány základní činnosti na základě platné smlouvy s poskytovatelem služeb. **Jsou poskytovány pouze klientům, které pro svoji nepříznivou sociální situaci nemohou využívat veřejně dostupné služby, což posuzuje sociální pracovníce společně s vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence.**

- a) **Doprava klientů služebním vozidlem Oblastní charity Chrudim.** V případě zájmu o využití služby nahlásí klient požadavek min. 7 kalendářních dní dopředu.
- b) **Dohled nad dodržováním léčebného režimu** – jedná se o připomenutí užití léků. Klient je povinen mít léky připraveny přehledně se zřetelným označením dne a denní doby, kdy mají být požitý např. v dávkovači, lékovce apod.
- c) **Pomoc při řešení mimořádné situace** – jedná se o pomoc při mimořádných, nouzových a havarijních situacích, např. přivolání pomoci (záchranná služba, hasiči, policie aj.), realizaci opatření pro zajištění bezpečí v souvislosti se zdravotním stavem např. zajištění dohledu než přijede lékař.
- d) **Dohled v době 6 – 22:00** – je poskytován v ojedinělých případech. V případě zájmu o využití služby nahlásí klient požadavek min. 7 kalendářních dní dopředu.
- e) **Pomoc při přípravě věcí v souvislosti se stěhováním do zařízení** – je poskytována pouze výjimečně, pokud klient nemá žádnou osobu blízkou, která by mu se stěhováním pomohla, žije např. zcela sám a požádal si o přijetí do pobytové sociální služby (domov pro seniory apod.), popř. do domu s pečovatelskou službou či hospice apod.
- f) **Kadeřnické služby** – mytí, základní stříhání, barvení, natočení vlasů nebo foukání přes kartáč, aplikace laku, tužidla. Jsou použity přípravky klienta (šampon, kondicionér, lak, tužidlo, barva na vlasy...). Klient zodpovídá za to, že provedl test na alergickou reakci barvy dle doporučení výrobce. Pracovník má vlastní fén, kulatý kartáč, lavor/bazének na mytí, ochranné pracovní pomůcky, dezinfekční prostředky. Služba může být odmítnuta, pokud hrozí riziko poranění.
- g) **Masáže** – klasická masáž zad, šíje, horních a dolních končetin. Masáž lze provádět pouze na umyté, neporušené kůži. Pracovník má k dispozici masážní olej, jiné ošetřující přípravky jsou klienta. Před masáží je klient poučen o možných kontraindikacích.

6) ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Sociální pracovník klientům **bezplatně** zajistí základní sociální poradenství, které zahrnuje:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby či jiných veřejně dostupných služeb (např. při řešení finanční a majetkové situace, zajištění základních dokladů, zajištění bezpečí a ochrany práv klienta apod.),

- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. pomoc při zajištění dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče (příspěvek na péči), apod.,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu a zprostředkování odborného sociálního poradenství.

7) PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Práva a povinnosti klienta jsou uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Upřesňující informace k povinnostem klienta:

a) **Platit úhradu za poskytnuté služby** v termínech stanovených v článku IV, odstavec 4 Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“). V případě, že klient nezaplatí ve stanoveném termínu, sociální pracovníce mu zašle písemné upozornění s novým datem splatnosti do 10 pracovních dnů od dne doručení upozornění. Pokud ani po písemném upozornění klient úhradu nezaplatí, sociální pracovníce mu zašle druhé písemné upozornění, s datem splatnosti do 5 pracovních dnů ode dne doručení druhého upozornění. Pokud ani po druhém upozornění klient nezaplatí, je mu doručena výpověď Smlouvy. Nedoplatek bude následně vymáhán.

b) **Chovat se k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek nevede ke snížení osobní důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí**, tj. zachovávat dobré mravy vůči pracovníkům pečovatelské služby, **vytvořit** pracovníkům služby **bezpečné a důstojné prostředí**, což konkrétně znamená:

- **Vyvarovat se slovní agrese (urážek, vulgarismů), fyzické agrese, forem sexuálního obtěžování** vůči pracovníkům Oblastní charity Chrudim. Toto jednání může být důvodem k výpovědi Smlouvy. Výpovědi předchází min. dvě písemná upozornění. V obzvláště závažných případech může být toto chování důvodem k okamžitému ukončení poskytování Smlouvy bez předchozího upozornění. Za obzvláště závažné chování lze považovat např. ohrožení pracovníka poskytovatele fyzickým napadením, sexuálním obtěžováním, nebo se klient chová vůči pracovníkovi obzvláště agresivně a vulgárně. Situaci může jako obzvláště závažnou vyhodnotit pouze vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, na základě jejího pokynu je pak Smlouva s klientem okamžitě ukončena.
- **Zajistit přítomnost druhé osoby** (člena rodiny, osoby blízké apod.) **nebo využití vhodných kompenzačních pomůcek** (polohovací lůžko, zvedák, mechanický vozík apod.), v případě své imobility či zhoršené pohyblivosti, nebo v případě inkontinence zajistit inkontinenční pomůcky či toaletní křeslo, aby byl zajištěn bezpečný výkon úkonů, u kterých by mohlo dojít k ohrožení zdraví pracovníků nebo narušení naplánovaného harmonogramu služeb. Jedná se především o úkony v oblasti hygieny, přesunu na lůžko

či vozík, doprovodu. V případě, že toto není zajištěno, PSS má právo odmítnout vykonat úkon. Pracovník nahlásí situaci sociální pracovníci, která následně přešetří situaci u klienta. Pokud klient odmítá využít pomůcky nebo zajistit přítomnost další osoby, Smlouva bude ukončena okamžitě. Pokud klient přislíbí zajištění pomůcky, ale opakovaně se tak nestane, toto jednání může být důvodem k výpovědi Smlouvy ze strany poskytovatele. Výpovědi předchází min. dvě písemná upozornění.

- **Zajistit, aby klient a další osoby**, přítomné v domácnosti při výkonu služby (rodinní příslušníci apod.), **nenarušovaly nevhodným způsobem průběh služby**. Toto jednání může být důvodem k výpovědi Smlouvy. Pracovník poskytující službu je povinen poskytovat službu dle Smlouvy a sjednaného individuálního plánu. Výpovědi předchází min. dvě písemná upozornění. V obzvláště závažných případech může být narušení služby jiným členem domácnosti důvodem k okamžitému ukončení poskytování Smlouvy bez předchozího upozornění. Situaci může jako obzvláště závažnou vyhodnotit pouze vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, na základě jejího pokynu bude Smlouva s klientem okamžitě ukončena.
- Po dobu výkonu péče (přítomnosti pracovníka charity v domácnosti) **zabezpečit domácí zvířata** (např. uzavřít do klece, do jiné místnosti, kam pracovník OCH nebude vstupovat, pes má náhubek apod.). V případě, že zvíře není zabezpečeno, PSS má právo odmítnout vykonat službu. Pracovník nahlásí situaci sociální pracovníci, která následně přešetří situaci u klienta. V případě, že klient odmítá zvíře zabezpečit po dvou opakovaných písemných upozorněních, má poskytovatel právo ukončit Smlouvu okamžitě.
- **Zajistit na vlastní náklady prostředky potřebné pro výkon sjednané služby** – úklidové prostředky, hygienické prostředky, spotřebiče, elektrická zařízení apod. PSS má právo odmítnout vykonat daný úkon, dokud nebudou zajištěny potřebné prostředky. Sociální pracovníci přešetří situaci, zda klientovi nerozšířit úkon o nákupy a zajistit mu tyto prostředky.
- **Zajistit, aby přístroje** (např. vysavač, pračka, mikrovlnná trouba apod.) využívané při poskytování sociální služby **byly ve stavu odpovídajícím bezpečnostním předpisům**. Pokud není toto zajištěno, PSS má právo provedení úkonu odmítnout. Sociální pracovníci nabídne klientovi podporu ve zprostředkování nových přístrojů.
- **Nekouřit v přítomnosti pracovníka OCH** po dobu výkonu služby, pokud o to pracovník požádá. V případě, že klient odmítá vyhovět požadavku pracovníka, nahlásí pracovník tuto skutečnost sociální pracovníci. Klient je písemně požádán o zdržení se kouření po dobu výkonu služby, a upozorněn, že mu může být smlouva vypovězena. Pokud ani po dvou písemných upozorněních klient nevyhoví, může mu být Smlouva okamžitě ukončena.
- **Umožnit pracovníkovi využití hygienického zázemí** (zejména možnost bezpečného využití toalety, použití umyvadla apod.). Pokud toto klient nezajistí, může být služba (poskytnutí úkonu) předčasně ukončeno.
- **Nahlásit poskytovateli každé infekční onemocnění**, které se vyskytne u něho nebo u osob, se kterými sdílí společnou domácnost nebo se kterými se stýká. V době infekčního onemocnění klienta bude služba

poskytnuta v nejnutnějším rozsahu (tj. budou zajištěny jen základní potřeby klienta – příprava a podání stravy, zajištění osobní hygieny, pomoc při použití WC) za dodržení zvýšených hygienických podmínek.

- **Nepořizovat bez souhlasu pracovníků OCH jejich obrazové ani zvukové záznamy při poskytování služby.** Porušení této povinnosti je porušení ochrany osobních údajů a může být důvodem k okamžitému ukončení smlouvy.

c) Oznámit poskytovateli zrušení služby (odhlášení nasmlouvaného úkonu) a to do 15:00 hodin dne předcházejícího dni předpokládaného poskytnutí služby, jestliže klient v daný den a čas nepožaduje poskytnutí nasmlouvaného úkonu.

ODHLÁŠENÍ SLUŽBY klient oznamuje koordinátorce rozpisu služeb, telefonní čísla: **704 675 401 nebo 605 520 800.**

d) Být přítomen v místě poskytování služby v avizované době služby.

e) Umožnit pracovníkům charity vstup do místa poskytování pečovatelské služby.

Pokud se více jak třikrát opakuje situace uvedená v odstavci c), d) či e) Smlouva může být ukončena. Ukončení Smlouvy musí předcházet min. dvě písemná upozornění.

f) Na viditelné místo umístit arch s čárovými kódy, popř. záznamový arch pro zaznamenání doby trvání služby. **Po ukončení poskytování pečovatelské služby je klient povinen tento arch odevzdat poskytovateli.**

g) Oznámit poskytovateli jakékoliv změny, které se dotýkají poskytování sociální služby (např. změna bydliště, plánované přerušení služby, změna kontaktu či kontaktních osob) či změny týkající se obsahu této smlouvy (např. jmenování opatrovníka apod.). Změny je klient povinen oznámit **sociální pracovníci služby na následující kontakty: tel. 731 619 782 nebo 704 675 399**

h) Umožnit přítomnost příslušného pracovníka OCH v místě poskytování služby za účelem zjištění kvality poskytované služby, sociálního šetření či hodnocení individuálního plánu klienta. V případě, že klient znemožňuje přítomnost pracovníka (odmítá osobní setkání, při smluveném setkání není přítomen apod.), klientovi je zaslána písemná žádost o realizaci sociálního šetření, schůzky s navrženým termínem.

i) V případě požadavku na sjednání dopravy a doprovodu pečovatelskou službou, zajištění pochůzky, mimořádného nákupu, nebo požadavku na obnovení přerušené služby je klient povinen nahlásit požadovaný termín min. 7 kalendářních dní dopředu, jinak nelze zaručit zajištění úkonu. Např. pokud má být nákup či

doprovod proveden v úterý v 10 hodin, je potřeba svůj požadavek nahlásit o týden dříve tj. nejpozději v pondělí předchozí kalendářní týden, do 15:00 hodin odpoledne. Požadavek nahlásí klient koordinátorce rozpisu služeb: **telefonní čísla: 704 675 401 nebo 605 520 800.**

j) Dodržovat obecné právní normy, např. při jízdě služebním vozidlem se připoutat apod.

8) DALŠÍ INFORMACE PRO KLIENTA

Pokud nastane nějaká **mimořádná situace na straně klienta** (např. klient neotvírá a nereaguje na zazvonění, značné zhoršení zdravotního stavu atd.) kontaktuje PSS osobu, kterou klient uvedl jako kontaktní. Klient je obeznámen s tím, že násilné vniknutí záchranných složek do bytu může znamenat případnou škodu na majetku, proto je povinen ohlašovat změny týkající se jeho nepřítomnosti v souvislosti s poskytnutím služby.

Pokud se např. pečovatelka nedostaví do domácnosti klienta ve sjednaném termínu a čase (**tolerance 15 minut**) a klientovi nikdo nezavolal, klient telefonicky kontaktuje některou z níže uvedených osob, která bude situaci okamžitě řešit a následně informuje klienta.

Z náhlých provozních důvodů např. dopravní autonehoda PSS, nepříznivé vlivy počasí, náhlá zdravotní indispozice PSS, může být služba omezena pouze na nezbytné úkony nebo zcela zrušena, čas služby může být posunut. O této skutečnosti klienta informuje pracovník OCH.

V případě, že služba byla přerušena a klient nyní požaduje její obnovení, je povinen nahlásit požadovaný termín první služby po přerušení min. 7 kalendářních dní dopředu. Termín obnovení služby nahlásí sociální pracovníci, nebo koordinátorce, kontakty níže.

V případě dotazů se klient může obrátit na tyto pracovníky OCH:

1. sociální pracovnice, tel. **731 619 782** nebo **704 675 399**
2. koordinátorka rozpisu služeb, tel. **704 675 401** nebo **605 520 800**
3. vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, tel. **703 855 499**