

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

I. Základní prohlášení organizace

Pravidla poskytování služby

- Na základě Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- Dle vyhlášky MPSV 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.
- Na základě Občanského zákoníku.
- Dle Listiny základních práv a svobod.
 - dále dle Etického kodexu pracovníků – webové stránky organizace,
 - a pravidel a metodik vydaných poskytovatelem.

Poslání organizace

- Pečovatelská služba Mladá Boleslav, p. o. se snaží prostřednictvím svých služeb pomáhat seniorům a občanům se zdravotním postižením přes nepříznivé sociální a zdravotní situace setrávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, své přátele a blízké.

Cíl služby

- Umožnit občanům setrvat ve svém přirozeném prostředí.

Cílová skupina

- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením,
- senioři,
- rodiny s dětmi.

Zásady poskytování služby

1. Služby jsou poskytovány individuálně na základě respektu lidské důstojnosti a práv jednotlivých klientů. Poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby společně s klientem, nastavuje individuální míru péče pomoci nebo podpory na základě zjištěných potřeb, s ohledem na osobní cíle, možnosti a schopnosti klienta. Dle nastavených pravidel hodnotí poskytovatel společně s klientem způsob poskytování pečovatelské služby a



naplňování osobních cílů a dle zjištěných skutečností upravuje individuální míru péče pomoci a podpory tak, aby odpovídala řešení nepříznivé sociální situace klienta.

2. Služby jsou poskytovány na odborné úrovni, na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců, který je podložen jejich celoživotním vzděláváním a odborností.
3. Služby jsou vedeny transparentně a odpovědně, informace o službě jsou dostupné.

Provozní doba

- Služba je poskytována od pondělí do neděle v čase od 7:00 hod. do 20:00 hod.

Místo poskytování služby

- Mladá Boleslav obec s rozšířenou působností a smluvní obec.
- Pečovatel'ská služba je poskytována žadatelům s místem pobytu:

- Mladá Boleslav,
- Kosmonosy,
- Dobrovice,
- Bělá p. Bezdězem,
- Březinka,
- Řepov,
- Dolní Stakory,
- Bítouchov,
- Bradlec,
- Březno,
- Bukovno,
- Čistá,
- Dlouhá Lhota,
- Hrdlořezy,
- Katusice.

Důležité kontakty

Název organizace: Pečovatel'ská služba města Mladá Boleslav, p.o.

Zřizovatel: Město Mladá Boleslav

Adresa organizace: Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Ředitelka: Mgr. Jana Volfová

IČ: 42718325

webové stránky: www.psmb.cz

Jméno,	telefon,	email:
Mgr. Jana Volfová	739 920 572,	psmb.volfova@seznam.cz
Jana Hálová, DiS.	731 702 332,	dps.halova@seznam.cz
Bc. Jitka Švíková	739 588 722,	dps.svikova@seznam.cz
Šárka Brožová, DiS	739 914 534,	dps.brozova@seznam.cz
Bc. Jaromíra Prokopová	739 914 518,	dps.smolikova@seznam.cz
Václava Bergerová, DiS	739 914 542,	dps.bergerova@seznam.cz

II. Realizace pečovatelské služby

Sazebník služby

- Veškerý rozsah námi nabízených služeb je uveden na formuláři „Sazebník služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psemb.cz.

Jednání o sociální službu

- Jednání se zájemcem o službu je velmi důležité, zájemci předkládáme takové informace, aby se byl schopen rozhodnout, zda chce, aby mu byla naše služba poskytována.
- Potřebujeme vymezit nepříznivou sociální situaci zájemce, zjistit, zda patří do naší cílové skupiny a zda naše služba je schopna naplňovat přání, cíle zájemce.
- Každá žádost osobní, telefonická nebo písemná je písemně evidována.
- Jednání probíhá v domácím prostředí zájemce o sociální službu, v nemocnici, či LDN.
- Při jednání se zájemcem o službu může být přítomna osoba, kterou si žadatel sám zvolí.
- V Pečovatelské službě města Mladá Boleslav, p. o. jsou pro jednání se zájemcem o službu pověřeny sociální pracovníce.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovníce prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby – Individuální plán.
- Zájemce je informován o všem, co potřebuje vědět před uzavřením smlouvy, jak a za jakých podmínek bude poskytování péče probíhat.
- Ze sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Zájemce o službu je povinen poskytnout pravdivé informace, které jsou potřeba pro posouzení jeho nepříznivé sociální situace.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

- Pečovatelská služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytování sociální služby uzavřené mezi žadatelem a Pečovatelskou službou města Mladá Boleslav, příspěvkovou organizací.



- S obsahem Smlouvy a jejími právními následky je zájemce podrobně seznámen před podpisem Smlouvy.
- Rozsah a průběh Služby je s klientem sjednáván individuálně dle jeho potřeb, přání a možností Poskytovatele.
- Změna Smlouvy může být uskutečněna vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

S podpisem Smlouvy je předáno:

- Ceník,
- Vnitřní pravidla,
- Protokol o převzetí klíčů,
- Smlouva o výpůjčce jídlonosičů,
- Informační leták,
- Informace o postupu podání stížností.

Místo a čas poskytování sociální služby

- Pečovatel'ská služba se poskytuje v domácnosti Klienta, ve střediscích osobní hygieny, prádelnách a také v Domech zvláštního určení.
 - DPS Na Radouči 1081, Mladá Boleslav
 - DPS Sadová 718, Mladá Boleslav
 - DPS Havlíčkova 714, Mladá Boleslav
 - DPS U Penzionu 1324, Mladá Boleslav
 - **DPS Bělá pod Bezdězem, Tyršova 385**
- Terénní služba se poskytuje každý den v čase od 7:00 hod. do 20:00 hod.
- V době od 15.30 hod do 20.00 hod., o víkendech a svátcích jsou poskytovány jen nezbytné úkony, tedy bez nákupů, úklidu domácnosti.
- Čas poskytnutí jednotlivých úkonů a jejich četnost je dán Individuálním plánem klienta na základě jeho potřeb a možností Poskytovatele, který s klientem sestaví klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Klient má právo na změnu času pravidelného poskytování Služby po dohodě s Poskytovatelem.
- Klient má právo být informován o změnách v poskytování Služby s dostatečným předstihem, aby mohl změnám v poskytování Služby porozumět a pochopit jejich důsledky.



- Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas – např. doprovod k lékaři je nutné nahlásit požadavek minimálně sedm pracovních dní předem.
- Čas poskytnutých úkonů se může lišit v rozmezí + 15 minut (dopravní situace-zácpy, semaforey, zdržení pečovatelky u jiného klienta).
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sjednané Služby kvalitně, odborně a bezpečně, s ohledem na technické a personální možnosti a objektivní podmínky (povětrnostní, dopravní, změny provozu poskytovatele z důvodu nemoci jeho zaměstnanců nebo čerpání dovolených apod.).
- V případě mimořádných a nepředvídatelných situací (havárie vozidla, onemocnění pečovatelky), může Poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnuté péče po dobu havarijní situace, vždy ale s ohledem na potřeby klienta.
Klient je vždy telefonicky informován.
- Rozvoz obědů se zajišťuje každý den v čase od 10.30 hod. do 13.30 hod.

V případě mimořádných situací (povětrnostní podmínky, dopravní podmínky-zácpy, semaforey, havárie vozidla, zdržení pečovatelky u jiného klienta, onemocnění pečovatelky, čerpání dovolených), může poskytovatel jednostranně změnit čas rozvozu obědů po dobu havarijní situace v rozmezí + 30 min.

Klient je vždy telefonicky informován.

Klíčový pracovník

- Každý klient pečovatelské služby má svého „klíčového pracovníka“ (pečovatelku/pečovatele), který u Klienta převážně zabezpečuje provádění nasmlouvaných úkonů, spolupracuje s Klientem při vytváření Individuálního plánu a dbá na jeho dodržování.
- Pokud je to organizačně možné, zúčastní se sociálního šetření i klíčový pracovník.
- Není-li to možné klíčový pracovník je seznámen s Klientem při zahájení služby.
- Klíčový pracovník tvoří a přehodnocuje Individuální plán s Klientem a dalšími zúčastněnými osobami v souvislosti s osobními cíli Klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na potřeby, schopnosti, zdravotní stav Klienta a možnosti Poskytovatele.
- Klíčový pracovník koordinuje a řídí plánování služby u přiděleného Klienta.
- Klíčový pracovník vede rozhovory s ostatními osobami zapojenými do procesu plánování (např. zaměstnanci organizace, opatrovník, zákonný zástupce, blízké osoby klienta).
- Zodpovídá za to, že se údaje v plánování shodují se skutečností.
- Klíčového pracovníka klientům přiděluje vedoucí úseku – rovnoměrně dle rozsahu péče.



- Změna klíčového pracovníka je možná po dohodě, rozhoduje vždy vedoucí pracovník.
- Klíčový pracovník vede spisovou dokumentaci Klienta, který má možnost do této dokumentace nahlédnout v pracovní dobu pečovatelské služby: 7.00 – 15.00 hod.

Individuální plán

- Každý Klient pečovatelské služby má sestavený „Individuální plán“, který obsahuje popis nepříznivé sociální situace Klienta, přání a očekávání od Služby, dojednaný cíl spolupráce, naplánovaný průběh služby (jednotlivé úkony, jejich popis a četnost),
- důležité skutečnosti/rizika, na které klient Poskytovatele upozorňuje (kompenzační pomůcky, bytové podmínky, bariéry ..), záznamy o průběhu služby a hodnocení průběhu služby.
- Individuální plán je dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu Klientovi poskytována.
- Individuální plánování je proces, jehož cílem je zisk, obnova nebo udržení schopností a dovedností Klienta a zvýšení kvality jeho života.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovnice prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Na základě stanoveného cíle jsou upřesněny služby.
- Klient má možnost měnit osobní cíle v průběhu poskytování služby.
- Osobní cíl pomáhá Klientovi řešit či mírnit nepříznivou sociální situaci.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby.
- Klíčový pracovník za podpory vedoucího úseku přehodnotí, případně upřesní s Klientem průběh služby, stanoví dílčí cíle vztahující se k jednotlivým nasmlouvaným úkonům a sestaví Individuální plán průběhu služby v elektronické podobě.
- Na tvorbě Individuálního plánu se podílí krom klienta i pracovníci realizující Individuální plán, případně vnější zdroje (rodina, blízcí, opatrovník, zákonný zástupce).
- Průběžné hodnocení Individuálního plánu nám ukáže, zda dochází k naplňování osobního cíle konkrétního klienta. Zda zůstane stejný, nebo dojde ke změně.

Vykazování provedené péče

- Provedená péče se eviduje pomocí čteček čárových kódů, s výjimkou dovozu obědů.
- Každý klient obdrží arch čárových kódů úkonů, které má nasmlouvány a odpovídají podepsané smlouvě.



- Provedené úkony jsou také zaznamenávány do notýsku o průběhu služby včetně podpisů obou stran, který je součástí čárových kódů.
- Arch čárových kódů a notýsek jsou umístěny v domácnosti uživatele a slouží pracovníci v sociálních službách k evidenci provedených úkonů, pokud není v Individuálním plánu sjednáno jinak.

Způsob úhrady za provedenou péči

- Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena „Sazebníkem služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psmb.cz.
- Částka dle platného Sazebníku služeb se účtuje za skutečný čas strávený poskytováním úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění (napuštění vany, příprava hygienických nebo úklidových pomůcek ..).
- Úhrada za poskytování pečovatelské služby se rovná součtu částek za jednotlivé provedené úkony dle platného Sazebníku služeb.
- Poskytovatel předloží klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15 dne následujícího měsíce.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15 dne po dni, kdy Poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných Služeb.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti zaměstnanci Poskytovatele na základě vystavené stvrzenky, nebo na účet Poskytovatele u Komerční banky Mladá Boleslav /č. ú. 13131181/0100, jméno klienta, služba za období... /.
- Přepjatky za neodebrané obědy podle této Smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování klientovi předat nejpozději do konce následujícího měsíce, není-li domluveno jinak.
- V případě zájmu klienta je možné vytisknout krom stvrzenky podrobný výpis provedené péče za konkrétní měsíc.

Osvobození od úhrad

- Rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.
- Účastníci odboje (zákon č. 255/1946 Sb.).
- Osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci.



- Osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č.87/1991Sb. o mimosoudních rehabilitacích.
- pozůstalým manželům/manželkám po osobách uvedených v bodě 2,3,4 starším 70-ti let.

Nárok výše popsany je třeba prokázat potvrzením

III.

Základní úkony a jejich popis

POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

A. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla:

- naporcování, mixování, ohřátí, podání stravy, nalití nápoje do skleničky nebo hrnku, ohřátí nebo zchlazení pití, připomenutí pitného režimu. Pracovnice kontroluje, zda klient užil připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače, na přání klienta podá nápoj na zapití léků. Úkon může probíhat i jako pouhé připomenutí, aby klient léky nezapomněl užít.
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

- přichystání oblečení, včetně potřebné podpory a pomoci při oblékání nebo svlékání oblečení, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, pomoc se vztahuje také na speciální pomůcky např. ortéza, kýlní pás, nasazování a upínání protéz apod.
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

- pracovník poskytuje potřebnou podporu pro pohyb v prostorách domácnosti či domu formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, přidrzuje klienta, pomoc při otevírání a zavírání dveří).
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

- částečně mobilní klient: pomoc při zvedání z lůžka/vozíku, přistavení vozíku (nebo chodítka), přidrzení při přisedání. V případě potřeby je tato pomoc poskytována za



asistence rodinného příslušníka nebo dvěma pracovníky, pokud to dovozuje kapacita poskytovatele.

- plně mobilní klient: úkon je poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka, pokud to dovozuje kapacita poskytovatele).

Postel klienta by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

B. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Organizace *nenahrazuje činnost komerčních úklidových firem. V rámci svých služeb nabízí pomoc a podporu při běžném úklidu domácnosti tzn., sociální pracovnice v rámci jednání se zájemcem o službu vyjednáva rozsah úklidu, definuje míru podpory (co udělá pracovník, co klient, co společně). V případě velkých úklidů (např. po malování) a sezonních úklidů poskytne organizace podporu v zajištění komerčních firem.*

1. Běžný úklid a údržba domácnosti:

- služba může zahrnovat dle domluvy tyto úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti.
- Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích, které zajistí klient.
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

2. Donáška vody:

- tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 5 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné



množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

3. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení:

- úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšlena základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako běžný úklid.
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

4. Běžný nákup:

- cesta do obchodu, doba nákupu a cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. Nákup pro denní potřebu klienta maximálně do 5 kg v nejbližším obchodě. Časová dotace úkonu je 30 minut.
- Sazebník: 60,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

5. Velký nákup:

- cesta do obchodu, doba nákupu a cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. Nákup nad rozsah běžného nákupu 5-15 kg, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.
- Nákup je zajišťován v nejbližším obchodě u bydliště klienta. Nakupováno je ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru, které pracovnice bez problémů unese. Časová dotace úkonu 1 hodina.
- Sazebník: 80,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

6. Pochůzky:

- vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí na úřadech.
- Jako pochůzka je účtována také návštěva klienta za účelem sepsání nákupu. V domech zvláštního určení U Penzionu a Na Radouči je roznáška a donáška prádla účtována jako pochůzka. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě.
- Sazebník: 80,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

7. Pochůzky – sepsání nákupu s době mimo předání nákupu:



- návštěva klienta za účelem sepsání nákupu a vyzvednutí hotovosti na nákup. Do doby provedení úkonu je započítána doba jednání, nebo čekání.
- Sazebník: 80,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

8. Praní a žehlení osobního a ložního prádla:

- praní a žehlení osobního a ložního prádla v provozovně Poskytovatele: klient prádlo předává v tašce společně se soupisem obsahu a svým jménem. Po převzetí v prádelně je zkontrolováno, zda je seznam úplný. Prádlo je roztříděno podle druhu a každý druh je vložen do pračky zvlášť. V jedné náplni pračky je prádlo jen jednoho klienta. Prací prášek zajistí organizace. Přípravky na praní jako aviváž, případně škrobení si zajistí a dodá klient. Všechny prací prostředky jsou dávkovány podle návodu výrobce v závislosti na množství praného prádla. Po vyprání je prádlo usušeno na sušících nebo v sušičce a vyžehleno. Čisté suché prádlo je zváženo, odsouhlasen počet vrácených kusů. Čisté prádlo je vloženo do obalu, který klient dodal.
- V účtované částce je započteno převzetí prádla, roztřídění, vyprání, včetně pracích prostředků, sušení, žehlení, skládání, předání klientovi. Při zvláštním požadavku (přidání aviváže, škrobení) si klient dodá své vlastní prostředky a musí být připsány na soupisu. Tyto požadavky nejsou zohledněny v účtované částce.
- svoz, odvoz prádla z domácnosti klienta je účtováno jako samostatný úkon.
- Sazebník: 50,00 Kč/ 1 kg.

C. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

9. Doprovod:

- doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět. Doprovod klienta na procházku. O úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem minimálně 1 týden. Úkon, jehož předpokládaná délka je delší, než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.
- Sazebník: 100,00 Kč/ hod. dle stráveného času pracovníka.

POPIS FAKULTATIVNÍCH ÚKONŮ

Fakultativní úkony lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz organizace.



1. Pedikúra ve středisku osobní hygieny:

- Úkon je prováděn vyškolenou pracovnící, která má veškeré pomůcky. Zahrnuje: napuštění vody na namočení nohou, čekací dobu při namáčení nohou, provedení pedikúry, ostrihání a zapilování nehtů, úklid a dezinfekce pracoviště.
- Namáčecí sůl, ručníky zajišťuje organizace.
- Sazebník: 133,00 Kč/ úkon.

2. Zapůjčení vysavače k provedení běžného úklidu v Domě zvláštního určení:

- Použití vysavače organizace při nasmlouvaném úkonu klienta - běžný úklid v domě zvláštního určení.
- Sazebník: 6,00 Kč/ úkon.

3. Svoz a odvoz do střediska osobní hygieny:

- Svoz klientů na hygienické středisko a zpět. Způsob vyzvednutí klienta je s ním sjednán. Přeje-li si, je pracovníkem vyzvednut v bytě a opět do bytu doveden. Svoz probíhá tak, aby byla plně využita kapacita auta. Trasu určuje řidič vozidla a to tak, aby byla optimální. Nelze vyhovět požadavku na individuální dovoz a změnu trasy, dle přání klienta. Převážení klienti jsou povinni být během jízdy připoutáni bezpečnostními pásy a dodržovat pokyny řidiče.
- Sazebník: 26,00 Kč/ 1cesta.

4. Svoz prádla, odvoz prádla:

- Svoz a odvoz prádla klientům je zajištěn pracovnící organizace. Způsob vyzvednutí prádla a jeho odvoz je s klientem sjednán osobně nebo telefonicky.
- Sazebník: 17,00 Kč/ 1cesta.

5. Podpora uživatelů sociální služby při hospodaření s finanční hotovostí:

- Na vyžádání klienta, nebo jeho opatrovníka jsou prováděny běžné finanční transakce spojené s péčí o vlastní osobu nebo domácnost. Průběh služby je s klientem předem sjednán, je stanoveno, jak a v jaké výši bude poskytovateli předávána disponibilní částka. Pověřený pracovník pravidelně zaznamenává příjmy a výdaje, které dokládá platebními doklady (ústřizky složenek, paragony atd.). Pracovník je povinen řádně zabezpečit finanční hotovost před ztrátou a na požádání předložit vyúčtování.
- Sazebník: 2,50 Kč/ minuta.



6. Dohled nad uživatelem sociální služby v domácnosti:

- Úkon zahrnuje osobní návštěvu v domácnosti klienta, kontrolu fyzického a psychického stavu, dohled nad dodržováním osobního režimu dne.
- Sazebník: 1,80 Kč/minuta.

Sazebník organizace:

- Je stanoven sazebníkem služeb v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

IV.

Další pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Vedení dokumentace klientů, mlčenlivost

- Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o Klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.
- **Písemný spis klienta**
 - je uložen v uzamykatelných skříních sociálních pracovníků,
 - přístup mají pouze sociální pracovníci a ředitelka organizace,
 - do spisu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatel'ské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.
- **Individuální plán klienta**
 - je veden v elektronické podobě v PC zabezpečené heslem na detašovaných pracovištích PS,
 - Individuální plány jsou zálohované na externí disk, který je uložen v uzamykatelné skříně,
 - přístup mají pouze sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách,
 - do Individuálního plánu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatel'ské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.



- Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zároveň ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání.
- Klient byl seznámen s možností nahlížení do svého osobního spisu.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje:

- ředitelka PSmMB, p.o,
- vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice,
- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník pečovatelské služby.

Odmítnutí nasmlouvané služby

- Pracovnice může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů klienta, apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Kontrola prováděné péče

- Vedoucí sociální pracovník provádí kontrolu poskytování Služeb včetně kontroly plnění Individuálních plánů u konkrétních klientů.
- U klientů pečovatelské služby dělá sociální pracovník sociální šetření, nabízí další možnosti využívání pečovatelské služby a kontroluje odvedenou práci pracovníků v sociálních službách.

Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům

- Klient má možnost dát k dispozici pracovníkům pečovatelské služby klíče od bytu nebo domu.
- Pokud Klient odmítne zapůjčení klíče, bere tím na sebe riziko, že v případě nutnosti nebude mít pracovník pečovatelské služby možnost tak rychle poskytnout potřebnou pomoc.
- Klíče jsou předány na základě „**Protokolu o převzetí klíčů**“, kde klient svým podpisem souhlasí s používáním klíčů pracovníky pečovatelské služby.
- Pracovník smí použít klíče klienta pouze v době poskytování služby.



- Při vstupu do bytu Klienta pracovník vždy zvoní/klepe, i pokud má klíče, kterými si na žádost Klienta odemyká. Hlasitě upozorní na svou přítomnost.
- Mimo poskytování Služby jsou klíče uloženy v trezoru pečovatelské služby.
- Pracovník je povinen nakládat se svěřeným klíčem s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě.
- Pracovník pečovatelské služby není oprávněn při odchodu z domácnosti Klienta uzamykat vstupní dveře, pokud klient nemá k dispozici klíče od těchto dveří.
- Z bezpečnostních důvodů nelze omezit vůli klienta opustit byt.
- Nelze vyhovět přání rodinných příslušníků byt uzamknout.
- Pracovník při vstupu do bytu v případě potřeby používá návleky, není povinen se zouvat.
- Při zjištění ztráty klíčů je pracovník povinen okamžitě informovat vedoucí.
- Jestli si klient přeje vyměnit zámek, je mu neprodleně vyhověno a náklady hradí ten, kdo škodu zavinil.

Kontaktní osoba

- Klient uvede před započítím zajištění pečovatelské služby kontaktní osobu/osoby, na které se může Poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadálé události a havarijní situace.
- Uvedená kontaktní osoba je informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup.
- Pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje Poskytovatel s kontaktní osobou.
- V případě zapůjčení klíče od Klienta, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nemůže klíč převzít osobně.
- Pokud klient nikoho nemá, jedná Poskytovatel se sociálním odborem Magistrátu města Mladá Boleslav nebo při krizové situace s IZS.

V. Práva klientů

- Při poskytování sociálních služeb Poskytovatel dbá na dodržování a respektování práv a oprávněných zájmů Klientů.



- Zároveň dbá na ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti, bere ohled na jejich individuální potřeby (fyzické, psychické, materiální).
- Pracovnice při své práci respektují a chovají se v souladu s platnými normami a pravidly občanského soužití v duchu etického kodexu organizace.
- **Klient má právo požádat o zajištění Služeb intimní povahy** pracovníkem stejného pohlaví, je-li to v možnostech poskytovatele.

➤ **Klient má právo na podání srozumitelných informací:**

- informace písemné,
- informace ústní.

Klient má právo žádat opětovné vysvětlení informací, pokud mu nejsou jasné.

➤ **Právo samostatně se rozhodnout:**

- při řešení své nepříznivé sociální situace,
- zda využije Službu a v jakém rozsahu,
- při jednání možnost další osoby.

➤ **Osobní svoboda:**

- Klienti se sami rozhodují o výběru stravy,
- Klienti sami rozhodují o užití léků, dodržování pitného režimu, jsou však upozorněni na možné zdravotní potíže.

➤ **Právo na ochranu soukromí:**

- pracovnice respektuje soukromí Klienta, než vstoupí tak zazvoní, zaklepe, vyčká vyzvání vstupu,
- respektuje uspořádání jeho domácnosti,
- nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti Klienta, s jeho věcmi manipuluje pouze se souhlasem,
- pracovníci respektují jejich právo na soukromí, intimitu, důstojnost.

➤ **Právo na důstojné zacházení:**

- respektování osobnosti bez ohledu na víru, rasu, pohlaví, schopnosti a zdravotní stav,
- Klientům se vždy vyká, neoslovují se jménem, přezdívkou, infantilními zdrobnělinami,
- chováme se podle pravidel slušného chování.

➤ **Právo se rozhodnout a postoupit přiměřené riziko**

- zájemce o službu či Klient je plně zodpovědný za své rozhodnutí,



- pokud svým rozhodnutím ohrozí sám sebe nebo okolí, má odpovědný pracovník právo službu neposkytnout a povinnost tuto situaci nahlásit dle povahy ošetřujícímu lékaři nebo příslušnému pracovníkovi.

➤ **Právo na ochranu osobních údajů**

- pracovníci dodržují mlčenlivost o Klientech,
- nesdělují osobní data a věci Klientů, zdravotní stav (mimo ošetřujícího lékaře),
- Klient je písemně informován o zpracování jeho osobních údajů,
- Klient musí písemně udělit souhlas k poskytování osobních údajů další osobě.

➤ **Právo na stížnost:**

- Klient při sjednání Služby je písemně informován o právu podání stížnosti, podnětu a připomínky.

VI.

Nouzové a havarijní situace

- Při poskytování Služby mohou nastat situace, které vyžadují na pracovnících, aby se uměli rychle a správně rozhodnout.
- Aby toto jejich rozhodování a jednání bylo v souladu s profesionálním přístupem pracovníků a aby byla zajištěna bezpečnost Klientů i pracovníků, byly jednotlivé nouzové a havarijní situace řešeny v týmu a jsou vydávány v závazné písemné podobě.
- Pečovatel'ská služba má vypracována Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, které jsou na vyžádání Klienta k nahlédnutí v kanceláři Pečovatel'ské služby.
- **Klient neotvírá, lze s ním navázat kontakt:**
 - pracovník zjistí, zda je Klient zraněn, co se přihodilo, kdo má k dispozici klíče,
 - v případě, že se nepodaří klíče zajistit, pracovník se zeptá, zda Klient souhlasí s otevřením dveří,
 - v případě souhlasu pracovnice nebo vedoucí volá integrovaný záchranný systém 112,
 - v případě, že Klient nesouhlasí s otevřením dveří bytu, omezíme vůli Klienta a postupujeme jako v případě souhlasu,
 - vedoucí informuje kontaktní osoby.
- **Klient neotvírá, nelze s ním navázat kontakt:**
 - pracovnice se nemůže dostat do bytu, Klient neodpovídá,
 - pracovník se zeptá sousedů, poté zavolá kontaktním osobám, zda o Klientovi nevědí,



- v případě, že ne, pracovník nebo vedoucí volá integrovaný záchranný systém 112,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

Otevření bytu integrovaným záchranným systémem je vždy na účet Klienta služby. Náklady na otevření a případnou opravu vstupních dveří si hradí Klient sám.

➤ **Volně se pohybující pes v bytě, zahradě Klienta:**

- pracovník vyrozumí vedoucího,
- vedoucí dá pokyn pracovníkovi, aby z bytu odešel, či aby vůbec do bytu přes zahradu, dvůr nešel,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

➤ **Agrese Klienta, nebo člena domácnosti:**

- Klient, nebo člen domácnosti je agresivní a svou agresi si vybíjí na pracovníci, či brání řádnému poskytování služby,
- pracovník odchází z bytu a informuje o tom vedoucího pracovníka.
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

➤ **Havárie vody, plynu a elektrického proudu:**

- pracovník zjistí havarijní situaci, vyrozumí vedoucího pracovníka a řídí se jeho pokyny,
- pracovník zajistí bezpečí klienta,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

V případě poruchy jakéhokoliv domácího spotřebiče klienta, má pracovník zakázáno manipulovat s tímto spotřebičem, nebo se pokoušet o jeho opravu.

VII.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení, než okamžitou reakci.
- Stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování Služeb, na porušování práv Klienta.
- Každý Klient nebo jeho zástupce má právo si stěžovat, přičemž nesmí být žádným způsobem diskriminován.
- Stížnost je pro organizaci vnímána jako podnět pro zlepšení služby.



Způsob podání:

- Stížnost na poskytovanou Službu je možné podat písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem.
- Stížnost může Klient podat osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, kterým může být např. rodinný příslušník, ošetřující lékař apod..
- V domech s pečovatelskou službou (DPS) jsou umístěny „schránky důvěry“, které slouží nejen pro obyvatele DPS. Tam si mohou Klienti stěžovat i anonymně.
- Pro Klienty odlehčovací služby je schránka důvěry umístěna v prostoru odlehčovací služby.
- Přesné informace podají pracovníci organizace.
- Způsob podání upravují „Vnitřní pravidla pro podání a vyřizování stížností“, které jsou k dispozici u Vašich pečovatelek.

Stížnost na pracovníky nebo na provoz a poskytované služby lze směřovat k vedoucím úseků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti řediteli organizace a institucím, jejichž kontakty jsou uvedeny níže.

Kontakty

Pečovatel'ská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Mgr. Jana Volfová, ředitelka **326 729 751**

Jana Hálová, DiS., zástupce ředitele **326 735 245**

Václava Bergerová, DiS., vedoucí úseku **326 735 245**

Šárka Brožová, DiS., vedoucí úseku **326 735 245**

Bc. Jaromíra Prokopová, vedoucí úseku **326 735 245**

Bc. Jitka Švíková, vedoucí úseku **326 735 245**

Magistrát města Ml. Boleslav **326 716 199**

vedoucí odboru sociálních věcí **326 716 170**

Staroměstské náměstí 70, 29301 Mladá Boleslav

Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí **257 280 111**

Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Ministerstvo práce a sociálních věcí **221 921 111**

Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2



Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 02 Brno	542 542 888
Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha 5	257 221 142
Senior telefon (Život 90) (funguje 24 hodin denně, zdarma)	800 157 157

VIII. **Ukončení služby**

- **K ukončení Smlouvy dochází z důvodu:**
 - na žádost Klienta, nebo jeho zákonného zástupce bez udání důvodu,
 - odchod do pobytového zařízení,
 - úmrtí klienta.
- **Ukončení Smlouvy** může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.
- **Každé ukončení Smlouvy** vychází ze „**Žádosti o ukončení smlouvy**“.
- Klient nebo jeho zákonný zástupce je povinen uhradit platbu za poskytované Služby a vrátit zapůjčené jídlonosiče.
- Poskytovatel služby je povinen vrátit zapůjčené klíče a vyrovnat pohledávky.
- **Vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele**
 - Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby),
 - hrubé porušování povinností i po opětovném napomenutí,
 - Klient se chová k pracovníci způsobem, který vede ke snížení důstojnosti této pracovnice, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, nebo zneklidňujícího prostředí,
 - v případě, že klient nebude využívat službu po delší dobu než 3 měsíce bez předcházející dohody.
- Vypovězení Smlouvy Poskytovatelem může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou.
- Každé vypovězení Smlouvy vychází z „**Výpovědi ze smlouvy**“.
- Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.



IX.

Povinnosti klienta pečovatelské služby

- Klient bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho osoby jako smluvní strany a nebudou poskytnuty třetí osobě.
- Klient informuje poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Klient je povinen sdělovat Poskytovateli pravdivé údaje o své osobě a podmínkách pro poskytování Služby.
- Klient je povinen hlásit změny údajů nejpozději do 7 dnů od jejich změny. Změnu adresy místa poskytování Služby je klient povinen oznámit bez zbytečného odkladu.
- Klient je povinen řádně a včas odhlašovat pravidelně poskytovanou Službu prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele (pokud nebude Služba řádně a včas odhlášena, bude klientovi vyúčtována částka odpovídající nákladům vynaloženým na zajištění této Služby, s výjimkou mimořádných událostí, které nemohl klient objektivně ovlivnit.
- Klient je povinen informovat Poskytovatele o nakažlivém onemocnění, které se vyskytuje u něj nebo u osob, se kterými sdílí společnou domácnost. Po dobu trvání tohoto onemocnění může Poskytovatel individuálně omezit rozsah Služby.
- Klient je povinen spolupracovat s pracovníky Poskytovatele na hodnocení potřeb Klienta a Individuálního plánu.
- Klient je povinen umožnit výkon Služby dle této Smlouvy a Individuálního plánu.
- Klient poskytne informaci o osobním cíli, upozornit na případné překážky, rizika při plnění osobního cíle a vyjasnit specifické podmínky a požadavky pro poskytování pečovatelské služby.
- Klient poskytne informace o míře soběstačnosti při zvládnání péče o vlastní osobu a o domácnost, kdo další v péči nadále vypomáhá, zda Klient bydlí sám nebo s rodinou, jméno ošetřujícího lékaře.
- Klient je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (např. polohovací postel, zvedák, vhodné kompenzační pomůcky, úprava bytu apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu pečovatelky. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemůže být poskytnuta.
- Klient zajistí pro výkon služby důstojné prostředí a podmínky - odstranit závady, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby. Nekouřit v přítomnosti



- pečovatelky. Pokud tyto podmínky nebudou splněny, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.
- Pokud klient v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je Klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto Klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.
- Rozsah a forma pomoci a podpory je sjednáván výhradně se zájemcem o službu/klientem a jedině on má právo změny, nemá-li soudem stanoveného zákonného zástupce.
- Klient si podpisem smlouvy sjednává koupi služeb a ne osoby – pečovatelky, to znamená, že z provozních důvodů se v péči o něho budou pracovnice střídat.

X.

Povinnosti a práva Poskytovatele

Povinnosti

- Poskytovatel je povinen zajišťovat Službu v rozsahu úkonů uvedených v Individuálním plánu Služby, který je společně s Klientem hodnocen a aktualizován.
- Poskytovatel je povinen pravidelně písemně evidovat všechny provedené úkony Služby u Klienta do dokumentu, který je podkladem pro vyúčtování.
- Poskytovatel je povinen poskytovat Službu Klientovi v ujednané době a rozsahu. Z důvodu změny provozních podmínek kapacit Poskytovatele je Provozovatel povinen vždy předem informovat klienta o změně plnění Služby.
- Poskytovatel je povinen řádně uložit klíče od bytu svěřené klientem na základě Smlouvy a neposkytovat je nepověřené osobě.
- Nelze provádět služby v domácnosti bez přítomnosti Klienta. Pouze výjimečně se lze domluvit, že např. oběd bude v době plánované nepřítomnosti klienta ponechán na domluveném místě (např. pokud je klient u lékaře).

Práva

- Poskytovatel má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
- Poskytovatel má právo vstoupit do domácnosti Klienta za účelem výkonu činností nutných pro zajištění Služby.



- Poskytovatel má právo získat, zpracovávat a evidovat informace o Klientovi, které potřebuje k zajištění poskytování Služby v zákonném rozsahu.
- Poskytovatel má právo na změnu pravidelného času poskytování Služby u Klienta nebo právo tento úkon dočasně pozastavit z důvodu nedostatečné personální kapacity pro výkon Služby.
- Poskytovatel má právo ukončit Smlouvu s Klientem z výpovědních důvodů uvedených v této Smlouvě.

X. **Personální zajištění**

- Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou pravidelně proškolení a zúčastňují se vzdělávacích kurzů.
- Při své práci jsou pracovníci povinni dodržovat Pracovní postupy, které jsou pro danou činnost vydány.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem pracovníků Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, p.o., který je k dispozici na všech detašovaných pracovištích a na webových stránkách organizace.

Všichni Klienti i zaměstnanci PSmMB, p.o. jsou povinni dodržovat tato stanovená Pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Výše uvedená pravidla plně souvisí a jsou vázána na Standardy kvality pečovatelské služby.

Kolektiv pracovníků PSmMB,p.o.

Převzal/a dne:

Podpis Klienta nebo soudem stanoveného opatrovníka: