



Pravidla pro poskytování odlehčovací služby

I.

Základní prohlášení organizace

Pravidla poskytování služby

- Na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- V souladu s vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb.
- Na základě zákona č. 89/2012 Sb. – Občanský zákoník.
- V souladu s Listinou základních práv a svobod.
- Dle Etického kodexu pracovníků, uveřejněného na webových stránkách poskytovatele.
- Dle pravidel a metodik vydaných poskytovatelem.

Poslání organizace

Odlehčovací služba poskytuje pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, onemocnění nebo zdravotní postižení a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Cíl služby

Cílem odlehčovací služby je poskytnutí podpory, možnosti odpočinku a regenerace sil pečujícím, případně rodině, která pečuje o osobu se zdravotním postižením nebo seniora po dobu nejdéle



čtyř týdnů. Odlehčovací služba pomáhá rodinám zvládnout péči o člověka, který nemusí odcházet do péče pobytového zařízení. Přispívá k plnohodnotnému životu občanů.

Cílová skupina

- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Zásady poskytování služby

- služby jsou poskytovány na základě respektu lidské důstojnosti, individuality a práv jednotlivých klientů
- zajištění a vytvoření podmínek pro samostatné rozhodování klientů a zplnomocnění klienta k rozhodování o sobě
- podpora udržení soběstačnosti a nezávislosti klientů, snížení zdravotních a sociálních rizik
- služby jsou poskytovány na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců, který je podložen jejich celoživotním vzděláváním
- služby jsou vedeny transparentně a odpovědně, informace o službě jsou dostupné

Provozní doba

Pobytová i terénní forma služby je poskytována nepřetržitě. Pobytová forma služby se poskytuje po dobu maximálně 4 týdnů v kuse, kdy kapacita služby umožňuje poskytnout službu 2 klientům současně.

Terénní forma služby se poskytuje po dobu maximálně 1 týdne v kuse, kdy kapacita služby umožňuje poskytnout tuto službu 1 klientovi.

Místo poskytování služby

Pobytová forma služby je poskytována v přízemí Domu s pečovatelskou službou (DPS), na adrese Na Radouči 1081, Mladá Boleslav, 293 01. Možnost podání žádosti o tuto formu služby není podmíněna trvalým pobytem v Mladé Boleslavi.

Terénní forma služby je poskytována v domácnosti klienta, kdy tato forma služby je určena obyvatelům Mladé Boleslavi.

Kontaktní údaje

Název organizace: Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Zřizovatel: Město Mladá Boleslav

Adresa organizace: Na Radouči 1081, Mladá Boleslav, 293 01

Ředitelka organizace: Mgr. Jana Volfová

IČ: 42718325

Webové stránky: www.psemb.cz

Telefon: 326 735 245

Kontaktní osoby: Mgr. Jana Volfová 739 920 572 psmb.volfova@seznam.cz
Bc. Martina Jodas Pokorná 739 914 542 dps.pokorna@seznam.cz



II.

Realizace odlehčovací služby

Sazebník služby

- Rozsah služeb, které naše organizace poskytuje, je uveden v Sazebníku služeb, který je stanoven v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je k dispozici na webových stránkách organizace: www.psemb.cz.

Jednání se zájemcem o sociální službu

- Jednání se zájemcem o sociální službu je velice důležité, neboť zájemci předkládáme takové informace, aby byl schopen se rozhodnout, zda naši službu využije.
- Potřebujeme popsat nepříznivou sociální situaci zájemce o službu, zjistit, zda patří do naší cílové skupiny a jestli je naše služba schopna naplňovat představy, přání a cíle zájemce o službu.
- Každá žádost o službu (osobní, telefonická i písemná) je písemně evidována.
- Jednání se zájemcem o sociální službu probíhá v jeho domácím prostředí, v nemocnici nebo léčebně pro dlouhodobě nemocné.
- Při jednání se zájemcem o službu může být přítomna osoba, kterou si zájemce sám zvolí.
- V Pečovatelské službě města Mladá Boleslav, p. o., jsou k 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 Individuální plán, který je prvotním nastavením průběhu sociální služby.
- V průběhu jednání je zájemce informován o všem, co potřebuje vědět před uzavřením smlouvy – jak a za jakých podmínek bude poskytování služby probíhat.
- Na základě sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby.

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

Smlouva o poskytnutí odlehčovací služby

- Odlehčovací služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby (dále jen Smlouvy) uzavřené mezi žadatelem a Pečovatel'skou 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 se zájemcem o službu sjednáván individuálně dle jeho potřeb a přání a dle možností poskytovatele.
- Změna Smlouvy může být uskutečněna vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

S podpisem Smlouvy je předán:

- Individuální plán služby,
- Sazebník úkonů PSmMB, p. o.,



- Pravidla pro poskytování odlehčovací služby,
- Informační leták.

Klíčový pracovník

- Každý klient odlehčovací služby má svého klíčového pracovníka, 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 souladu s osobními cíli Klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na potřeby, schopnosti a 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.
- Změna klíčového pracovníka je možná po dohodě, o této změně rozhoduje vždy vedoucí pracovník.
- Klíčový pracovník vede spisovou dokumentaci Klienta.
- Klient má možnost do své spisové dokumentace nahlédnout ve všední dny v době od 07:00 hodin do 15 hodin.



Individuální plán

- Každý klient odlehčovací služby má sestavený svůj „Individuální plán“.
- Individuální plán 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, na které klient Poskytovatele upozorňuje, záznamy o průběhu služby a hodnocení průběhu služby.
- V Individuálním plánu je popsáno, 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 je upřesněno, jak bude poskytování služby probíhat.
- 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 úkonům a sestaví Individuální plán průběhu služby v elektronické podobě.
- Na tvorbě Individuálního plánu se podílí kromě 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.

Evidování provedené péče

- Provedená péče se zaznamenává do formuláře – tabulky úkonů, která je umístěna na nástěnce v prostoru odlehčovací služby a dále do Knihy hlášení odlehčovací služby.
- Provedené úkony jsou v souladu s tím, jak je nastaven Individuální plán daného klienta.

Způsob úhrady za poskytnutou službu

- Úhrada za poskytnutou odlehčovací službu je stanovena „Sazebníkem služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psemb.cz.
- V den nástupu na odlehčovací službu musí mít klient uhrazenou zálohu za ubytování a stravu, ve výši dle délky plánovaného pobytu.
- Konečné vyúčtování úhrady za poskytnutou službu Poskytovatel provede v návaznosti na skutečný rozsah poskytnutých služeb nejpozději do deseti dnů po ukončení poskytování služeb.
- Doplatek úhrady za poskytnutou službu je klient povinen uhradit do 3 dnů od předložení vyúčtování.
- Klient se zavazuje a je povinen uhradit zálohu a doplatek za službu v hotovosti zaměstnanci Poskytovatele na základě vystavené stvrzenky, nebo na bankovní účet



Poskytovatele u Komerční banky Mladá Boleslav (č. ú. 13131181/0100, jméno klienta, služba za období, ...).

III.

Rozsah poskytované péče

Služba se poskytuje nejdéle po dobu čtyř týdnů v zařízení sociálních služeb v případě pobytové služby a nejdéle po dobu jednoho týdne v případě terénní služby.

Úkony, kterými jsou zabezpečovány základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - pomoc při úkonech osobní hygieny
 - pomoc při osobní hygieně ve středisku osobní hygieny
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - pomoc při použití WC
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - odlehčovací služba zajišťuje řádný průběh poskytování stravy a pomoc při zajištění stravy tak, aby strava byla vyvážená, splňovala specifické požadavky jednotlivých klientů při dietních opatřeních
 - strava je zajištěna od smluvního dodavatele



- strava je konzultována s nutričním terapeutem, který připraví individuální nutriční plán s několika variantami tak, aby byly splněny potřeby klienta a zároveň byla strava nutričně vyvážená

d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby:

- po dobu trvání pobytu má klient k dispozici lůžko ve dvoulůžkovém pokoji
- po dobu trvání pobytu má klient k dispozici skříň a noční stolek pro uložení osobních věcí
- dále má klient k dispozici společenskou místnost vybavenou TV, rádiem, k dispozici jsou různé společenské hry
- v případě zájmu má klient k dispozici venkovní prostory (atrium) náležející k budově Domu zvláštního určení
- služby jsou poskytovány v otevřeném zařízení, budova se uzavírá pouze ve večerních hodinách z bezpečnostních důvodů
- návštěvní hodiny nejsou stanoveny, pouze žádáme návštěvy o respekt k soukromí spolubydlícího klienta

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- jedná se o pomoc a podporu poskytovanou klientovi při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů například v případě zajištění lékařské péče, v případě nutné návštěvy úřadů
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách, podporujících sociální začleňování osob, tedy při realizaci návštěv blízkých osob, ale třeba i poskytnutí podpory při zajištění duchovních potřeb



- f) sociálně terapeutické činnosti:
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí v případě terénní služby:
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - jedná se o volnočasové a zájmové aktivity
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - patří sem aktivity, jako je předčítání z denního tisku, sledování TV, videa, pohybová cvičení, ruční práce, společenské hry, paměťová cvičení, poslech hudby, pobyt v parku, účast na vycházkách

IV.

Další pravidla pro poskytnutí odlehčovací 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 odlehčovací 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 Pečovatelské 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 skříni,
 - 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 Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, příspěvkové 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 odlehčovací 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 pracovníci,



- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník pečovatelské služby.

Odmítnutí nasmlouvané služby – terénní forma

- 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 odlehčovací služby dělá sociální pracovník sociální šetření, nabízí další možnosti využívání pečovatelské služby a kontroluje odvedenou práci pracovníků v sociálních službách.

Kontaktní osoba

- Klient uvede před započítáním zajištění odlehčovací služby kontaktní osobu/osoby, na které se může Poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta, nenadálé události a havarijní situace.



- Pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, předčasné ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje Poskytovatel s kontaktní osobou.
- Pokud klient nikoho nemá, jedná Poskytovatel se sociálním odborem Magistrátu města Mladá Boleslav nebo při krizové situaci s IZS.

V.

Práva klientů

- Při poskytování odlehčovací služby 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 do prostoru odlehčovací služby, tak zaklepe a vyčká vyzvání vstupu,
- respektuje uspořádání jeho domácnosti (věcí klienta v pobytové odlehčovací službě dle jeho zvyklostí),
- nevstupuje do domácnosti (v případě pobytové odlehčovací služby – do ložnice v prostoru odlehčovací služby) 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 uměly 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.
- Odlehčovací služba má vypracována Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, které jsou na vyžádání Klienta k nahlédnutí v kanceláři Pečovatelské služby.
- **Klientovi se udělá nevolno nebo se zraní:**
 - pracovníce zjistí, že je klientovi nevolno nebo se zranil,
 - pracovníce zhodnotí závažnost situace a v případě potřeby zavolá ze služebního telefonu lékaře, popřípadě výjezd rychlé záchranné služby,
 - pracovníce o situaci informuje vedoucí,
 - pro případ výjezdu „RZS“, je na odlehčovací službě v zalepené obálce lékařská zpráva od ošetřujícího lékaře,
 - do příjezdu lékaře nebo „RZS“, se pracovníce řídí pokyny ošetřujícího lékaře, nebo dispečera „RZS“,
 - vedoucí pracovníce podle situace informuje kontaktní osoby.



➤ **Agresivní klient služby:**

- klient odlehčovací služby omezuje nebo ohrožuje svým chováním sebe, druhého klienta nebo personál,
- pracovnice se pokusí klienta slovně uklidnit, domluvit mu, pokud se však klient nezklidní, volá ze služebního mobilního telefonu vedoucí,
- vedoucí pracovnice vyhodnotí situaci a dle aktuální situace postupuje dál,
- pokud to situace vyžaduje, volá „RZS“ a dále výjezd Policie ČR,
- pokud dojde k hospitalizaci klienta, vedoucí pracovnice informuje kontaktní osobu klienta,
- vedoucí o nouzové situaci informuje ředitelku organizace,
- vedoucí s rodinou klienta situaci projedná a upřesní podmínky dalšího poskytování služby.

➤ **Havárie elektrického proudu:**

- pracovnice při poskytování služby zjistí, že nejde elektrický proud,
- pracovnice v případě pobytové odlehčovací služby o vzniklé situaci informuje bezpečnostního technika a vedoucí,
- bezpečnostní technik po zhodnocení situace zajistí opravu,
- v případě terénní odlehčovací služby pracovnice vyrozumí vedoucí pracovníci a řídí se jejími pokyny,
- pracovník zajistí bezpečí klienta,



- vedoucí pracovnice o situaci informuje ředitelku organizace a rozhodne o uzpůsobení služby předpokládané délce závady nebo havárie.

➤ **Požár:**

- pracovnice zjistí požár v budově nebo jejím okolí,
- pracovnice vyhlásí poplach voláním „hoří“ a okamžitě volá Hasiče, řídí se pokyny hasičů,
- pracovnice zajistí bezpečí klienta (klientů), odvede jej (je) mimo prostor ohrožení,
- pracovnice v případě pobytové odlehčovací služby o vzniklé situaci informuje bezpečnostního technika, který zajistí vypnutí hlavního jističe elektrického proudu,
- pracovnice informuje vedoucí, a ta dále informuje ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

➤ **Havárie vody – praská voda:**

- pracovnice zjistí havárii vody,
- pracovnice informuje bezpečnostního technika, který zajistí uzavření hlavního uzávěru vody,
- dále vyrozumí vedoucí pracovníci a řídí se jejichmi pokyny,
- pracovnice zajistí bezpečí klienta (klientů), v případě potřeby jej (je) odvede mimo prostor ohrožení,
- pracovnice o situaci vyrozumí vedoucí, a ta informuje ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

➤ **Zranění, nevolnost (indispozice) pracovnice při poskytování služby:**

- pracovnice se zraní při poskytování služby, nebo se jí udělá nevolno,



- pracovnice zranění nebo nevolnost ohlásí vedoucí pracovníci,
- vedoucí zjistí zdravotní stav pracovnice, vyhodnotí situaci, volá lékaře nebo „RZS“,
- vedoucí pracovnice zajistí za indisponovanou pracovnici jinou pracovnici do služby,
- v případě pracovního úrazu vedoucí situaci oznámí ředitelce organizace a referentovi BOZP.

➤ **Pracovnice ztratí klíč od odlehčovací služby:**

- pracovnice na vycházce ztratila klíče od odlehčovací služby,
- pracovnice ztrátu oznámí vedoucí a dále postupuje dle pracovního postupu upravujícího případ ztráty klíče,
- pracovnice převezme náhradní klíč od odlehčovací služby oproti podpisu od pracovnice tísňové péče, náhradní klíč je uložen v trezoru.

V případě poruchy jakéhokoliv domácího spotřebiče při poskytování terénní odlehčovací služby v domácnosti klienta, má pracovnice 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 (dále jen 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 podávají 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 úsekům, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti řediteli organizace a institucím, jejichž kontakty jsou uvedeny níže.

Kontakty

Pečovatelská 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

Bc. Martina Jodas Pokorná, 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 **542 542 888**

Údolní 39

602 02 Brno

Český helsinský výbor **257 221 142**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Senior telefon (Život 90) **800 157 157**

(funguje 24 hodin denně, zdarma)

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 poskytnutou službu.

- Poskytovatel služby je povinen 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 pracovním způsobem, který vede ke snížení důstojnosti těchto pracovníků, 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 odlehčovací služby



- Klient bere na vědomí, že sjednaná služba se týká 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 v případě terénní formy odlehčovací 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 střídát.



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.
- Nelze provádět služby v domácnosti bez přítomnosti Klienta.

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.

XI.

Personální zajištění

- Všichni pracovníci odlehčovací 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 odlehčovací 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: