



# **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 7 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 objektu Senior Resort Štěpánka, na adrese Vondřichova 1499, 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:	<a href="http://www.psemb.cz">www.psemb.cz</a>		
Telefon:	326 735 245		
Kontaktní osoby:	Mgr. Jana Volfová	739 920 572	<a href="mailto:psmb.volfova@seznam.cz">psmb.volfova@seznam.cz</a>
	Bc. Martina Jodas Pokorná	739 914 542	<a href="mailto:dps.pokorna@seznam.cz">dps.pokorna@seznam.cz</a>



## **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](http://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 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 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](http://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 nebo jednolůžkovém pokoji, na každém pokoji je televize a lednička, každý pokoj má své vlastní sociální zařízení
- po dobu trvání pobytu má klient k dispozici skříň a noční stolek pro uložení osobních věcí
- dále klient může využívat společenskou místnost, kde jsou k dispozici různé společenské hry
- v případě zájmu má klient možnost využít venkovní prostory (atrium) náležející k budově Senior Resortu Štěpánka
- 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 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 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 situace 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 pracovníc 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 jejími 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 poskytnou 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: .....