

## Pečovatelská služba Charity Odry

### Smlouva o poskytování činností a úkonů pečovatelské služby (dále jen „smlouva“)

Smlouvu uzavírají níže uvedený poskytovatel a uživatel pečovatelské služby.

#### Označení smluvních stran:

#### **Poskytovatel pečovatelské služby**

Charita Odry, Hranická 162/36, 742 35 Odry, IČ: 62351052  
zastoupena: Bc. Petrem Kučerkou, ředitelem  
bankovní spojení: 43-8891780237/0100  
(dále jen poskytovatel)

a

#### **Uživatel pečovatelské služby**

Jméno a příjmení: .....

Adresa: .....

Datum narození: .....

Telefon: .....

#### Kontaktní osoba, vztah, adresa a kontakt:

(s touto osobou bude komunikováno při náhlém zhoršení stavu uživatele – Pokud nemáte zájem o podávání informací žádné blízké osobě – řádek prosím proškrtněte)

Opatrovník uživatele<sup>1</sup>

Zmocněnec uživatele<sup>2</sup>

Jméno a příjmení: .....

Adresa: .....

Telefon: .....

Vztah k osobě: (například jde o dceru, manžela. atd) .....

(dále jen uživatel)

<sup>1</sup> Doložení rozsudku soudu a listiny o opatrovnictví

<sup>2</sup> Doložení plné moci, pokud se jedná o písemné provedení plné moci

**I.**

**Druh sociální služby:** pečovatelská služba podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**Rozsah činností a úkonů pečovatelské služby:** Rozsah pečovatelských úkonů je shodný s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Nad rámec základních činností poskytujeme také fakultativní činnosti. Uživatel může v průběhu využívání pečovatelské služby měnit využívání úkonů v celém rozsahu pečovatelské služby. Seznam úkonů a cen pečovatelské služby je přílohou č. 2 této smlouvy.

**II.**

**Místo a čas poskytování činností a úkonů pečovatelské služby:**

Dle dohody s uživatelem v době PO – PÁ od 6.00 do 20.00 hod. (odersko, fulnecko), v době PO – PÁ od 6.00 do 14.30 hod. (vítkovsko, budišovsko) s ohledem na denní harmonogram pečovatelek.

Služby jsou poskytovány i o sobotách, nedělích, svátcích dle potřeb uživatelů (odersko, fulnecko) v časovém rozsahu od 6.00 do 20.00 hod.

Úkony pečovatelské služby sjednané ve smlouvě s uživatelem jsou poskytovány v domácnosti uživatele nebo je místo domluveno dle individuální potřeby uživatele. Pečovatelská služba je terénní službou.

**III.**

**Cena činností a úkonů pečovatelské služby:**

Ceny pečovatelských úkonů jsou v rozmezí dány vyhláškou č. 505/2006 Sb.. Konkrétní ceník Pečovatelské služby Charity Odry je přílohou č. 2 této smlouvy. Poskytovatel je povinen předložit uživateli pečovatelské služby vyúčtování služeb za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny za poskytované služby v rozsahu vyhlášky č. 505/2006 Sb. – o této změně bude uživatele informovat nejpozději 1 kalendářní měsíc dopředu a to písemně. Nesouhlasí-li uživatel se změnou ceny, je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.

Ceny za služby poskytované fakultativně jsou stanoveny dle skutečných nákladů. Poskytovatel si vymezuje právo na změnu ceny za poskytované fakultativní služby – o této změně bude uživatele informovat nejpozději 1 kalendářní měsíc dopředu a to písemně.

**Způsob úhrady:**

- 1) **Bezhotovostně z bankovního účtu na účet Charity Odry** – vyúčtování za služby bude zasláno poštou na adresu nebo na e-mailovou adresu, kterou si uživatel určí, variabilní symbol je uveden ve vyúčtování.
- 2) **Bezhotovostně složenkou** – složenka i vyúčtování za služby bude zaslána poštou na adresu uživatele.
- 3) **Bezhotovostně inkasem** – vyúčtování za služby bude zasláno na e-mailovou adresu, kterou si uživatel určí nebo poštou na adresu uživatele. Charita Odry si částku strhne z účtu uživatele na základěřízení povolení k inkasu v bance.

**Způsob vyúčtování:**

Vyúčtování za provedené úkony se vystavuje po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, a to nejpozději do 10. dne v následujícím měsíci. Toto vyúčtování se zasílá primárně elektronicky na adresu uživatele uvedenou v záhlaví této smlouvy, popř. poskytovatelem poštovních služeb. Splatnost úhrady dle tohoto článku je do 14. dne ode dne doručení vyúčtování uživateli dle předchozí věty.

Úhrada se poukazuje převedením částky na účet Charity Odry č.ú. 43-8891780237/0100. Variabilní symbol a další platební náležitosti jsou uvedeny ve vyúčtování.

**IV.**

**Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby:**

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen, rozumí a souhlasí s Vnitřními pravidly (Informační brožurou) pro poskytování pečovatelské služby. Informační brožura je přílohou č. 4 této Smlouvy.

## V.

**Konkrétní rozsah, průběh služeb a výše úhrady**

| Rozsah činností a úkonů pečovatelské služby | Místo poskytování činností a úkonů pečovatelské služby | Čas poskytování činností a úkonů pečovatelské služby | Výše úhrady za činností a úkony pečovatelské služby |
|---|--|--|---|
|   |  |  |   |
|   |  |  |   |
|   |  |  |   |

Tento rozsah služby bude dále konkretizován v Individuálním plánu.

**Kompletní ceník je přílohou č. 2 této smlouvy**

**Poplatek za neodhlášenou návštěvu pečovatelky**

V případě, že potřebujete zrušit některý den služby, stačí říct pečovatelce nebo zavolat vedoucí pečovatelské služby či koordinátorovi pečovatelské služby a službu odhlásit.

Pokud službu neodhlásíte do 6.00 hodin daného dne:

- sdělíte pečovatelce po jejím příchodu, že péči nechcete a má odejít,
- pečovatelka se na Vás nemůže dozvonit,
- odvoláte pečovatelku, když už je na cestě k Vám,

budete muset zaplatit „Poplatek za neodhlášenou návštěvu pečovatelky“ **100 Kč**. Pokud službu odhlásíte do 6.00 hod. daného dne, nebudete poplatek platit.

## VI.

**Ukončení smlouvy:**

**Tato smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou nebo výpovědí jedné ze smluvních stran.**

**Výpovědní důvody a doby ze strany uživatele:** Uživatel je oprávněn smlouvu kdykoliv vypovědět bez udání důvodu a bez výpovědní doby. Ukončení smlouvy stačí sdělit telefonicky vedoucí pečovatelské služby či koordinátorovi pečovatelské služby.

**Výpovědní důvody a doby ze strany poskytovatele:**

- Fyzická a verbální agresivita, sexuální obtěžování:** Poskytovatel je oprávněn s okamžitou platností přerušit poskytování pečovatelské služby, výpovědní doba činí 2 dny ode dne doručení písemné výpovědi uživateli.
- Prodlení s úhradou poskytnutých služeb v délce 30 dní po splatnosti:** Výpovědní doba je v takovém případě 15 dní ode dne doručení písemné výpovědi uživateli.
- Nejsou vytvořeny bezpečné podmínky pro práci:** Poskytovatel je oprávněn s okamžitou platností přerušit poskytování služby nebo jeho dílčích úkonů v době, po kterou budou nebezpečné podmínky trvat.

Poskytovatel stanoví uživateli lhůtu pro nápravu. Nezajistí-li uživatel nápravu, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.

- d) Nevyužívání služeb: Nevyužívá-li uživatel služeb poskytovatele po dobu delší než 6 měsíců, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět, přičemž 6měsíční doba dle předchozí věty se počítá 1. dnem následujícím po posledním poskytnutém úkonu uživateli. K ukončení smlouvy ze strany poskytovatele nedojde, je-li k tomu dán důvod neužívání pečovatelské služby.

Výpovědní důvody jsou blíže specifikovány v příloze č. 4 této smlouvy

Dohodou Smluvních stran – provede se „zápis o dohodě o ukončení“

## VII.

### **Doba platnosti smlouvy:**

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Uživatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jinou osobu.

### **Závěrečné ujednání**

Práva a povinnosti uživatele i poskytovatele jsou přílohou č. 1 této smlouvy.

Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu a její součástí je příloha č. 1, příloha č. 2, příloha č. 3, příloha č. 4. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva může být měněna pouze písemně dodatky.

Tato smlouva zcela ruší a nahrazuje veškerá předchozí ujednání mezi smluvními stranami ve věcech poskytování činností a úkonů pečovatelské služby.

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

Tato smlouva se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy.

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

V ..... dne .....

.....  
Uživatel

.....  
Poskytovatel

## Příloha č. 1

**Práva a povinnosti uživatele**

**Při práci se pracovníci řídí Listinou základních práv a svobod a dbají především na tyto práva:**

- Osobní svoboda je zaručena každému člověku.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.
- Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.
- Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.
- Každý má právo svobodně projevat své náboženství nebo víru buď sám nebo společně s jinými, soukromě nebo veřejně, bohoslužbou, vyučováním, náboženskými úkony nebo zachováváním obřadu.
- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.
- Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi.
- Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.
- Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.
- Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.

**Další práva uživatelů pečovatelské služby:**

- Uživatel má právo samostatně se rozhodovat a mít odpovědnost za svá rozhodnutí.
- Uživatel má právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Uživatel má právo na zachování úcty, důstojnosti a lidských práv. Uživateli vykáme.
- Uživatel má právo na ochranu vlastního soukromí, ochranu informací o své osobě, tyto informace se nesmí dále sdělovat nikomu bez svolení uživatele.
- Uživatel má právo na sdělování informací v takové formě, která odpovídá věku a chápání.
- Uživatel má právo na zachování individuálního přístupu k němu.
- Uživatel má právo vědět jaké informace a v jakém rozsahu jsou o něm zaznamenávány.
- Uživatel má právo měnit dobu, místo či rozsah sjednaných služeb.
- Uživatel má právo kdykoliv změnit osobní cíl v individuálním plánu.
- Uživatel má právo odmítnout péči pracovníka, pokud nechce, aby o něj tento pracovník pečoval.
- Uživatel má právo na zprostředkování pomoci jiných odborníků a institucí.
- Uživatel má právo využívat všechny dostupné pomůcky (kompenzační, zdravotní pomůcky) a prostředky k naplnění svého osobního cíle.
- Uživatel má právo vyjádřit se ústně, písemně, anonymně ke kvalitě či dostupnosti poskytovaných služeb.
- Uživatel má právo navrhnout takový způsob podpory, jaký jim nejlépe vyhovuje.
- Uživatel má právo na odstoupení od smlouvy o poskytování služby bez udání důvodu.
- Uživatel má právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou (pečovatelská služba podporuje kontakt s rodinou, přáteli, společenským a kulturním děním - např. uživatelům poskytujeme možnost doprovodu či dovozu na různé akce, denní stacionář).
- Uživatel má právo na přiměřené riziko (např. nevytváříme na uživatele nátlak, že už musí odejít do nějakého rezidenčního zařízení, jako je domov pro seniory, že nás musí informovat o zhoršení svého zdravotního stavu, že si musí zavolat lékaře atp.).

**Povinnosti uživatelů**

- Uživatelé pečovatelské služby se řídí *Smlouvou o poskytování činností a úkonů pečovatelské služby*.
- Uživatelé respektují základní lidská práva pracovníků sociální služby.
- Uživatelé hradí provedené pečovatelské úkony na základě předloženého vyúčtování pečovatelských úkonů na účtence.
- Uživatelé akceptují změny pečovatelek při provádění péče.
- Uživatelé vytváří bezpečné podmínky pro nerušený výkon služby pracovníků pečovatelské služby v jejich domácím prostředí (např. zamezí volnému pobíhání domácího zvířete, funkční spotřebiče, el. vedení, vhodné technické a materiální vybavení domu/bytu). Viz. Výpovědní důvody ze strany poskytovatele.

**Příloha č. 2****Seznam úkonů a cen pečovatelské služby Charity Odry**

Úkony jsou hrazeny za každou započatou čtvrt hodinu (15 minut). Do času poskytování služeb, se započítává i čas nezbytný pro přípravu výkonu včetně času nezbytného k dopravě zaměstnance na místo poskytování služby. Celková částka za poskytnuté služby se na Vyúčtování **zaokrouhluje na celé koruny**.

**Pomoc při zvládnutí 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,

15 minut – **41 Kč**

30 minut – **82 Kč**

45 minut – **123 Kč**

60 minut – **164 Kč**

**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při úkonech osobní hygieny - SPRCHA
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC,

15 minut – **41 Kč**

30 minut – **82 Kč**

45 minut – **123 Kč**

60 minut – **164 Kč**

**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- Dovoz nebo donáška oběda s následnou asistencí (pomoc a podpora při podávání jídla a pití)
- Pomoc při přípravě jídla a pití.
- Příprava a podání jídla a pití.

15 minut – **41 Kč**  
 30 minut – **82 Kč**  
 45 minut – **123 Kč**  
 60 minut – **164 Kč**

- Dovoz dietní stravy – i bez asistence, a to z důvodu, že neexistuje jiný dovozce dietní stravy. Rozvoz je určen pro uživatele Oderska a Vítkovska jejichž zdravotní stav vyžaduje konzumaci dietní stravy. Dovoz dietní stravy může být omezen z důvodu kapacity nemocniční jídelny.

Dovoz obědů o víkendu a svátcích nezajišťujeme (pouze dovoz dietní stravy na Odersku). V tyto dny si musí stravu zajistit uživatel sám nebo s pomocí rodiny. V opačném případě můžeme dopomoci s nákupem hotových jídel a jejich podáním uživateli.

### Cena dovozu jídla

- Dovoz jídla s asistencí v Odrách, Fulneku, ve Vítkově, v Budišove n./B. a do jejich místních částí od PO do PÁ – 1dovoz – **6 Kč** / + asistence 15 min. / **41 Kč**
- Dovoz druhého jídlonosiče do stejné rodiny (na stejnou adresu) – 1dovoz – **6 Kč**
- Dovoz dietní stravy od PO do PA na Odersku a Vítkovsku – 1dovoz – **47 Kč**
- Dovoz dietní stravy o víkendech a svátcích na Odersku – 1dovoz – **47 Kč**

### Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid a údržba domácnosti (pokud to umožňuje kapacita pečovatelské služby),
- údržba domácích spotřebičů,
- běžné nákupy a pochůzky,
- praní a žehlení prádla

15 minut – **41 Kč**  
 30 minut – **82 Kč**  
 45 minut – **123 Kč**  
 60 minut – **164 Kč**

Praní a žehlení prádla – **200 Kč/1 pračka prádla**

### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

15 minut – **41 Kč**  
 30 minut – **82 Kč**  
 45 minut – **123 Kč**  
 60 minut – **164 Kč**

### Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- dohled nad uživatelem (dohled nad užitím léků, dohled po dobu, co si rodina potřebuje zařídit své záležitosti, dohlížení, aktivizace - předčítání, hraní her, zpívání, tvůrčí činnosti, procházka atp.)

15 minut – **41 Kč**  
 30 minut – **82 Kč**

45 minut — 123 Kč

60 minut — 164 Kč

**Pokud klient dosáhne více než 80 hodin péče za měsíc, bude mu účtována sazba 144 Kč za 60 minut pečovatelských úkonů.**

### **Fakultativní služby**

- Doprava vozidlem Charity Odry na vlastní žádost uživatele

#### **Doprava vozidlem Charity Odry – 10 Kč / 1 km**

(V případě přepravy více uživatelů v jednom vozidle se cena za km dělí rovným dílem mezi tyto uživatele.)

### **Příloha č. 3**

### **Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby Charity Odry jsou:**

#### **Dopravní nehoda**

- Dopravní nehoda se řeší dle situace a okolností dopravní nehody.
- Pracovník přivolá dle okolností Policii ČR- 158 či Zdravotnickou záchrannou službu - 155 nebo Integrovaný záchranný systém -112.
- Pracovník, je – li schopen, kontaktuje Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu – sociální pracovníci, dle charakteru dopravní nehody vyplní Záznam o dopravní nehodě.
- V případě, že se dopravní nehody účastní i uživatel, poskytne se mu náležité ošetření a kontaktuje se rodina či osoby blízké.
- Vedoucí PS dle závažnosti informuje o situaci Vedoucího technického úseku, popř, ředitele.
- Pracovník je povinen setrvat u dopravní nehody do dořešení celé situace.
- Vedoucí PS, zjistí, jaká je situace a snaží se zajistit dál denní provoz služby (pošle do terénu jiného pracovníka).
- Je-li dopravní nehoda v okolí Oder, a je-li to provozně možné, Vedoucí PS nebo Vedoucí technického úseku či technický pracovník na místo dopravní nehody dojede a je pracovníkovi oporou, popř. zajistí odtah vozidla.
- Pracovník dále postupuje dle svého stavu – zůstává v práci, jde domů, jde k lékaři atd.
- V případě, že při dopravní nehodě došlo ke zranění pracovníka, oznámí pracovník tuto informaci Vedoucí PS a společně se sociální pracovníci sepíší náležitosti do Knihy úrazů.
- Vedoucí PS či sociální pracovník zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací.

#### **Silnice, kam je třeba jet, je nesjízdná**

- Pracovník se snaží dojet do cíle jinou cestou.
- Pokud to není možné, kontaktuje Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu - ti situaci dále řeší s uživatelem či jeho rodinou.
- Situace je řešena dle okolností – za uživatelem se jede v jinou dobu (až je cesta sjízdná), případně dle domluvy s uživatelem se v daný den služba zruší.
- Pracovník po domluvě s Vedoucí PS pokračuje dál v trase.
- Vedoucí PS či sociální pracovníci, zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.



### **Poškození majetku v domácnosti uživatele**

- V případě, že dojde k poškození majetku uživatele pracovníkem Charity Odry je pracovník povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Vedoucí PS o této skutečnosti informuje účetní a ředitele Charity Odry.
- Vedoucí či zastupující osoba společně s uživatelem i pracovníkem sepíše záznam o vzniklé škodě.
- Všichni pracovníci Charity Odry jsou proti poškození cizí věci pojištěni.
- Následně se Vedoucí PS dohodne s uživatelem na způsobu úhrady škody.
- Vedoucí PS či zastupující osoba zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

### **Pracovník se nemůže v určenou dobu dostavit k uživateli**

- V rámci nepředvídatelných situací, jež mohou nastat, se v této situaci počítá s dobou delší než 30 min.
- V případě, že prodleva je 20–30 min. pracovník kontaktuje uživatele a vysvětlí mu situaci.
- Pokud je situace složitější – kontaktuje pracovník Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti zastupující osobu.
- Situace je pak řešena – kontaktováním uživatele či jeho rodiny nebo je do terénu poslán jiný pracovník.
- Vedoucí PS či zastupující osoba zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

### **Náhlé zhoršení zdravotního stavu či zranění pracovníka**

- Pracovník o svém stavu informuje Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Dle svého stavu se snaží dojet zpět na Charitu Odry – vyžaduje-li to situace - k lékaři nebo je odvezen pracovníkem Charity Odry
- Pokud je stav takový, že je třeba zavolat Zdravotní záchrannou službu - 158 – pracovník tak učiní.
- Je-li to možné, dojde za pracovníkem Vedoucí PS či zastupující osoba.
- Vedoucí PS se snaží zajistit dále plynulý chod pečovatelské služby.
- V případě, že došlo ke zranění pracovníka, oznámí pracovník tuto informaci Vedoucí PS a společně se sociální pracovníci sepíše náležitosti do Knihy úrazů.
- V případě, že pracovník manipuluje nebo užívá el. spotřebiče či jiné nářadí, které je majetkem uživatele a které potřebuje pro výkon pečovatelských úkonů (žehlička, varná konvice, sporák, vysavač atp.) je uživatel zodpovědný za bezpečnost a funkčnost těchto spotřebičů.
- Vedoucí PS či zastupující osoba zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací.

### **Pracovník se nemůže dostat do uzamčené domácnosti uživatele**

- Pracovník se snaží intenzivně zvonit či klepat.
- Pracovník klepe i na okna či jiné dostupné části bytu/domu.
- Pracovník informuje o situaci Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Pokud se i nadále nelze do domácnosti dostat je kontaktována rodina, sousedi či jiné blízké osoby a zjišťuje se, zda uživatel neodešel/neodjel.
- Pokud je důvodné podezření že uživatel je v ohrožení života a rodina ani žádný další člověk nemůže byt otevřít, je kontaktován Integrovaný záchranný systém – 112.
- Vedoucí PS či sociální pracovnice zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

### **Výrazné zhoršení zdravotního stavu uživatele**

- Pracovník uživateli poskytne potřebnou pomoc, nabídne doprovod či dopravu k lékaři.
- Pracovník o tomto informuje Vedoucí PS v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Dle dohody s uživatelem je informována rodina či jiná blízká osoba.
- Je-li to možné a souhlasí-li uživatel, je přivolána terénní zdravotní sestra z organizace Charita Odry.
- Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, je mu nutnost vyšetření vysvětlena.

- Pokud je stav uživatele kritický a uživatel není schopen se vyjádřit – je přivolána Zdravotní záchranná služba – 155.
- Vedoucí PS či sociální pracovnice zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

#### **Nalezení zemřelého uživatele**

- Pracovník kontaktuje Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Vedoucí PS informuje praktického lékaře daného uživatele – v pracovních dnech, v pracovní době, pokud není pracovní den nebo je po pracovní době informuje Vedoucí PS nebo zastupující osoba Zdravotní záchrannou službu – 155, při telefonátu je třeba znát adresu a datum narození či rodné číslo uživatele.
- Dále Vedoucí PS kontaktuje rodinu a dohodne se s ní na dalším postupu.
- Vedoucí PS či zastupující osoba, zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

#### **Vykradení domácnosti či jiné poškození domácnosti uživatele**

- Pracovník informuje o situaci Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Je-li poraněn uživatel, nabídne mu odvoz k lékaři.
- Vedoucí PS kontaktuje o této situaci rodinu či jiné blízké osoby a společně s uživatelem se dohodnou na dalším postupu (přivolání Policie ČR - 158).
- Vedoucí PS či zastupující osoba zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

#### **Havárie v domácnosti uživatele**

- Havárií v domácnosti uživatele se rozumí např. vytopený byt, nemožnost topení, ucházející plyn, odpojená elektrika atd.
- Pracovník informuje o situaci Vedoucí PS v případě nepřítomnosti kontaktuje zastupující osobu.
- Dle charakteru havárie kontaktuje Vedoucí PS Vedoucího technického úseku, který v případě zájmu uživatele vyšle na místo technického pracovníka nebo v případě ohrožení života Integrovaný záchranný systém -112.
- Vedoucí PS kontaktuje rodinu či jiné blízké osoby a společně s uživatelem se snaží vzniklou situaci řešit
- Pokud se v domácnosti dále nedá být – snaží se Vedoucí PS a rodina s uživatelem zajistit místo, kde by dočasně mohl uživatel pobývat.
- Vedoucí PS či sociální pracovnice zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

#### **Uživatel, či člen jeho domácnosti pracovníka obtěžuje či je agresivní**

- Pracovnice se snaží situaci řešit domluvou, poskytovatel si vyhrazuje právo okamžitě přerušit poskytování pečovatelské služby.
- Pracovník kontaktuje Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti zastupující osobu.
- Vedoucí PS kontaktuje rodinu či jiné blízké osoby a společně s uživatelem se snaží situaci řešit a uživateli vysvětlit zásady slušného chování a jeho nepřiměřené chování a jaké může mít jeho chování důsledky.
- V případě opakovaných obtěžujících či agresivních výpadů ze strany uživatele je tato situace dle *Smlouvy o poskytování činností a úkonů pečovatelské služby* důvodem pro rozvázání smluvního vztahu.
- Vedoucí PS či zastupující osoba zapíše situaci do Knihy hlášení, Knihy nouzových a havarijních situací a pečovatelka do Denního záznamu.

#### **Poškození, ztráta či odcizení klíče od domácnosti uživatele**

- Uživatel může poskytnout klíče od domu/bytu, většinou z důvodu nepohyblivosti.

- Pracovník nenechává nikde klíč volně ležet (ani ve služebním autě), ale nosí jej u sebe a důsledně dbá na to, aby nedošlo ke ztrátě, je zodpovědný za klíče od bytu uživatele.
- Klíče uživatelů nejsou označeny jmény ani adresou uživatele, ale čísly.
- Poškození, ztrátu či odcizení klíče je pracovník Charity Odry povinen neprodleně oznámit Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti zastupující osobě.
- V případě, že vlastníme dvě kopie klíčů od domácnosti vyzvedne si pečovatelka druhý klíč, aby mohla zajistit službu u uživatele.
- Vedoucí PS kontaktuje uživatele či jeho rodinné příslušníky nebo blízké a informuje je o vzniklé situaci, omluví se a snaží se společně dohodnout na řešení situace.
- Pracovník, který je zodpovědný za ztrátu, poškození či odcizení klíče na své náklady a se souhlasem uživatele vytvoří novou kopii klíče od domácnosti.
- Pracovníkovi je uděleno napomenutí a je poučen o správném zacházení s klíči od uživatelů.

#### **Ztráta finanční hotovosti uživatele**

- Pracovník je zodpovědný za finanční hotovost, kterou převzal od uživatele.
- Pracovník nenechává nikde peníze volně ležet (ani ve služebním autě či v kanceláři pečovatelek), ale nosí je u sebe a důsledně dbá na to, aby nedošlo ke ztrátě.
- Ztrátu či odcizení peněz je pracovník Charity Odry povinen neprodleně oznámit Vedoucí PS, v případě nepřítomnosti zastupující osobě.
- Pracovník, který je zodpovědný za ztrátu či odcizení peněz uhradí částku ze svých prostředků.
- Pracovníkovi je uděleno napomenutí a je poučen o správném zacházení s penězi od uživatelů.

#### **Příloha č. 4**

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO UŽIVATELE-ZÁJEMCE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY – INFORMAČNÍ BROŽURA**

Vážený zájemce – uživateli,

**Posláním** pečovatelské služby (dále jen PS) je poskytnout osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení takovou pomoc a podporu, **aby mohli za pomoci pečovatelských úkonů co nejdéle setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí** a mohli i nadále udržovat sociální kontakty se svými vrstevníky, rodinou a okolním prostředím, při zachování lidské důstojnosti a respektování jejich individuálních potřeb.

#### **Cíle:**

Cílem je prostřednictvím terénní pečovatelské služby

- 1) zachovat stávající kvalitu života uživatelů
- 2) zlepšovat stávající kvalitu života uživatelů
- 3) umožnit uživatelům co nejdéle žít ve svém přirozeném domácím prostředí.
- 4) udržovat sociální kontakty s rodinou

#### **Služby poskytujeme osobám, které mají skutečný pobyt v:**

- Odrách, Fulneku a jejich přilehlých obcích a v Suchdole nad Odrou v časovém rozsahu 6.00 až 20.00 hod. včetně sobot, nedělí a svátků

- Budišově nad Budišovkou, Vítkově a jejich přilehlých obcích v časovém rozsahu od 6.00 do 14.30 hod.

Péči poskytujeme osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení ve věku od 18 let.

V případě jakýchkoliv změn týkajících se poskytování péče žádáme o oznámení nejpozději **do 14 hodin odpoledne v pracovní dny**, s výjimkou situací, kdy se jedná a hospitalizaci. Jinak Váš požadavek bude zpracován následující pracovní den.

**Kontakty:** [www.odry.charita.cz](http://www.odry.charita.cz),

- **Zajištění pečovatelské služby na tel. 731 075 802 nebo na e-mailu [pecovatelska@odry.charita.cz](mailto:pecovatelska@odry.charita.cz)**
- **Vedoucí služby a sociální pracovník: Mgr. Kateřina Pešlová, tel: 605 467 813, email: [katerina.peslova@odry.charita.cz](mailto:katerina.peslova@odry.charita.cz)**
- **Koordinátor pečovatelské služby: Patricie Glabová, tel: 731 075 802 email: [patricie.glabova@odry.charita.cz](mailto:patricie.glabova@odry.charita.cz)**  
adresa: Hranická 1110/32, 742 35 Odry

Péči poskytujeme na základě individuálních potřeb uživatele, podle kterých se individuálně plánuje průběh poskytování PS. Péči Vám bude poskytovat celý tým pečovatelek. Nelze zajistit, aby k vám pravidelně docházela pouze jedna pečovatelka. Můžeme k vám docházet až ve frekvenci 3x denně dle vaší úrovně soběstačnosti.

**Můžeme vám poskytnout pomoc:**

- a) při převlékání, s nasazením kom. pom., s přesuny na lůžko, inv. vozík, po domě...
- b) s přípravou a podáním jídla a pití (snídaně/oběd/večeře)
- c) s dovozem oběda + asistencí u oběda, s dovozem dietní stravy
- d) s osobní hygienou na lůžku, v koupelně, s péčí o vlasy a nehty, s výměnou ink. pleny, při použití wc, promazáním
- e) s úklidem domácnosti, společných prostor v domě
- f) s nákupy, s pochůzkami
- g) s praním a žehlením prádla
- h) s doprovodem (k lékaři, na poštu, úřad, do obchodu...)

**Fakultativní služby (služby navíc):**

- a) doprava vozidlem Charity Odry
- b) dohled nad užitím léků
- c) dohled nad uživatelem (po dobu co rodina není doma, dohled, aktivizace)

**CENY – Kolik za služby zaplatíte**

Ceník PS je přílohou vaší Smlouvy. Dále se o cenách za služby můžete dovědět na našich inter. stránkách [www.odry.charita.cz](http://www.odry.charita.cz), nebo na nástěnce střediska Odry na adrese: Hranická 1110/32, Odry.

Výše plateb za PS se řídí vyhláškou v platném znění č. 505/2006 Sb. Pokud budeme měnit ceny za PS, budete o tom informováni měsíc předem, a to předáním aktuálního ceníku PS.

**Způsob vyúčtování a hrazení za služby.**

Vyúčtování se vystavuje po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Splatnost úhrady je do 14. dne ode dne doručení vyúčtování uživateli. Bezhotovostní úhrada se poukazuje převedením částky na účet Charity Odry č.ú. 43-8891780237/0100. Variabilní symbol a další platební náležitosti jsou uvedeny ve vyúčtování. Vyúčtování za služby lze hradit pouze převodem z účtu nebo složenkou na poště, nepřijímáme platbu v hotovosti.

**Bezplatná péče:**

Pokud jste přímí účastníci odboje (vdova, vdovec po účastníku odboje), soudně či mimosoudně rehabilitováni dle příslušných předpisů, všechny úkony PS Vám budou poskytovány bezplatně mimo fakultativních (doplňkových) služeb. V případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je třeba předložit příslušný doklad. (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci)

## Pravidla pro dovoz obědů

Obědy Vám zpravidla dovezeme z jídelen dle vašeho místa pobytu. Které to jsou a ceny za oběd Vám sdělí vedení pečovatelské služby nebo se tyto informace dozvíte na našich stránkách: [www.odry.charita.cz](http://www.odry.charita.cz)  
Zajišťujeme dovoz obědů pouze s následnou asistencí u oběda (přichystání/naservírování/podání stravy). Dovozy dietní stravy poskytujeme i bez polední asistence a pouze na Odersku a Vítkovsku.

Jídlo se vozí v našich termojídlonosičích. Vždy máte k dispozici 2 nosiče, které se Vám střídají.

## Zrušení obědů

Pokud budete potřebovat zrušit obědy, máte několik možností:

- telefonicky vedoucí služby nebo sociální pracovníci nejpozději do 12.00 hod. předchozího dne
- při obědech pečovatelce předchozí den

Pokud si oběd nestihnete odhlásit, oběd Vám dovezeme a musíte ho zaplatit.

## Individuální plánování

- To znamená, že ke každému uživateli přistupujeme individuálně podle jeho potřeb. Veškerou péči budeme domlouvat s Vámi a naší snahou je udržet či zlepšit Vaši soběstačnost, abyste mohli zůstat doma co nejdéle. Zjišťujeme, **ČEHO CHCETE S POMOCÍ NAŠÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY DOSÁHNOUT, S CÍM POTŘEBUJETE POMOCI**. Na základě těchto potřeb je nastavena frekvence péče a rozsah péče a je vysvětleno, že tento rozsah a frekvenci můžete kdykoliv /třeba jen telefonicky/ změnit (zvýšit/snížit frekvenci rozsah) a také kdykoliv můžete péči bez udání důvodu ukončit. Toto vše se zaznamenává do tzv. individuálního plánu.

## Vstup do Vaší domácnosti

Pracovníci PS vstupují do Vašeho bytu či domu pouze v době, kdy jste se na péči domluvili. Nevstupují do bytu či domu bez vaší přítomnosti. Vstupuje se pouze do místností, které jsou běžné pro péči (Váš pokoj, koupelna, kuchyň, WC) nebo dle dohody. Pokud přivádíme do vašeho domu druhou osobu (např. praktikant) budete o tom informováni a je nutný váš ústní souhlas.

## Nakládání s klíči od vašeho obydlí

Pokud jsme se dohodli na předání Vašich klíčů od domu či bytu, je o tom proveden písemný záznam (Předávací protokol o zapůjčení klíčů) a pečovatelky jsou povinny klíče užívat pouze při poskytování sjednané služby. Nesmí do domu či bytu bez Vašeho souhlasu nikoho cizího pustit ani klíče nesmí předat třetí osobě. Klíče nejsou označeny Vaším jménem ani adresou, ale číslem. Klíče jsou uloženy v uzamčené kanceláři. Po ukončení služby je Vám klíč vrácen opět proti podpisu.

## Výpovědní důvody ze strany poskytovatele:

- a) **Fyzická a verbální agresivita, sexuální obtěžování – Jestliže se uživatel chová k pracovníkovi zvlášť hrubým způsobem, jehož záměr vede ke snížení důstojnosti, k vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí. Za zvlášť hrubý způsob je považováno zejména: fyzické napadení pracovníka nebo vyhrožování fyzickým napadením, sexistické chování, sexuální obtěžování (osahávání intimních míst pracovníka), verbální agresivita vyšší intenzity, které může důvodně vzbudit obavu u pracovníka o svůj život, toxikomanie, alkoholismus uživatele.**
  - Poskytovatel má právo okamžitě přerušit poskytování služby, provede se záznam do programu Cygnus, zjišťuje se, zda nemohlo jít o projev demence či jiného onemocnění. Výpovědní lhůta je 2 dny. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve dvou vyhotoveních.
- b) **Nezaplacení za provedené pečovatelské úkony za dobu delší než jeden měsíc – uživatel je upozorněn (telefonicky, emailem, osobně), že nedošlo k uhrazení platby. Je zjištěn důvod neuhrazení, zda faktura uživateli či kontaktní osobě došla. O tomto je proveden písemný záznam do programu Cygnus. Poté běží 2měsíční výpovědní lhůta od konce měsíce, za který nebyla služba uhrazena. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve 2 vyhotoveních.**
- c) **Nejsou vytvořeny bezpečné podmínky pro práci**

- Poskytovatel má právo okamžitě přerušit poskytování služby nebo jeho dílčích úkonů, a to do té doby, než budou nevyhovující podmínky odstraněny.
- Nevyhovujícími podmínkami se rozumí takové podmínky, které neumožňují bezpečné provedení úkonu a které mohou ohrozit zdraví pracovníků služby.
- Proveďte se záznam do programu Cygnus.
- Jedná se především o:
  - *Volný pohyb zvířat* – zabezpečit, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníka zvířetem
  - *Viditelné závady na elektrickém vedení/spotřebičích*
  - *Nefunkční spotřebiče nebo prostředky na úklid*
  - *Technické a materiální vybavení pokoje/bytu/domu, které neumožňuje bezpečnou manipulaci s uživatelem* – nevhodné lůžko, matrace, přístup k lůžku, nevhodná koupelna – není bezbariérová, bez madel, protiskluzové podložky.
  - *Domácnost je zamořena štěnicemi, blechami, hlodavci atp.*
  - *Kouření po dobu přítomnosti pracovníka*
  - *Infekční či jiné nakažlivé a rizikové onemocnění uživatele* – služba se přerušuje po dobu trvání onemocnění
- Nevyhovující podmínky vždy individuálně posuzuje vedoucí služby, případně sociální pracovník a provede se záznam do programu Cygnus. Uživateli bude předána písemná žádost o odstranění nevyhovujících podmínek s termínem nápravy. Pokud nebude náprava sjednána ani po třech žádostech s termínem nápravy, bude Smlouva okamžitě ukončena. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve 2 vyhotoveních.

**Uživatel může Smlouvu vypovědět okamžitě bez udání důvodu. Smlouvu lze ukončit i jiným způsobem než písemnou výpovědí.**

- **Dohodou obou Smluvních stran** – uživatel může Smlouvu ukončit telefonicky, ústně, emailem a poskytovatel o tom provede zápis do programu Cygnus.
- **Automatické ukončení Smlouvy** – nevyužívá-li uživatel více jak 6 měsíců po sobě jdoucích úkony pečovatelské služby Smlouva automaticky zaniká. Má-li k tomu uživatel vážný důvod (např. hospitalizace) podle tohoto se nepostupuje.

**Stížnosti. Stížnost můžete podat:**

- **ústně** jakémukoliv pracovníku PS, který je povinen o této stížnosti informovat Vedoucí služby nebo ústně řediteli Charity Odry
- **telefonicky** Vedoucí služby, řediteli Charity Odry Bc. Petru Kučerkovi (tel. 604 645 350)
- **anonymně do schránky** Charity Odry, Hranická 1110/32, Odry
- **písemně do rukou kteréhokoliv pracovníka PS, který je povinen stížnost předat Vedoucí služby nebo do rukou ředitele Charity Odry nebo poštou na adresu Charita Odry, Hranická 1110/32, 742 35**
- **prostřednictvím e-mailu na e-mail: katerina.peslova@odry.charita.cz nebo petr.kucerka@odry.charita.cz**

Stížnost podaná písemnou či elektronickou formou prostřednictvím e-mailu je vyřizována rovněž písemně či elektronicky. Stížnost podaná ústní či telefonickou formou je vyřizována ústně či telefonicky. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce na chodbě PS Charity Odry. Stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů.

V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo nechce stížnost řešit na Charitě v Odrách, může se obrátit na nadřízený orgán DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava nebo na nezávislý orgán: Občanská asociace-sdružení pro podporu a rozvoj svobodné společnosti, Stromořadí 1701, 735 32 Rychvald či na ombudsmana – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno