
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Příloha č. 2: Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Bánov

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BÁNOV

platná od 17. 3. 2025

Pravidla jsou určena zájemcům, žadatelům a klientům Pečovatelské služby Bánov (dále jen PS Bánov), kterým pomáhají při orientaci ve službě. Pro klienty jsou závazná.

OBEČNÁ PRAVIDLA PRO ZAVEDENÍ, PRŮBĚH A UKONČENÍ PS BÁNOV

1. Místo a čas poskytování služby

Zázemí PS Bánov se nachází v Domě s chráněnými byty v Bánově, č. p. 721, 687 54 Bánov (dále jen DCHB). Provozní doba služby je **nepřetržitá**, tj. 24 hodin denně.

Službu poskytujeme **v domácnostech klientů žijících v obcích Bánov a Bystřice pod Lopeníkem**, a to podle individuálních potřeb klientů a provozních možností služby. Konkrétní místo a čas návštěvy pečovatelky jsou dohodnuty v individuálním plánu (dále jen IP).

2. Zavedení služby

V případě zájmu o službu seznámí vedoucí nebo sociální pracovnice zájemce s podmínkami a způsobem poskytování služby. Zájemce vyplní **Žádost o poskytování sociální služby – pečovatelské služby**.

Pokud není naplněna kapacita služby a žadatel spadá do cílové skupiny, uskuteční se po domluvě se žadatelem **sociální šetření** pro vyhodnocení jeho potřebnosti (nepříznivé sociální situace):

- Je-li žadatel vyhodnocen jako potřebný a služba pro něj má volnou kapacitu, přistupuje se k uzavření **Smlouvy o poskytování sociální služby**. Žádost zakládáme do osobní složky Klienta.
- Je-li žadatel vyhodnocen jako potřebný, ale služba nemá volnou kapacitu pro naplnění všech jeho potřeb, bude žadatel po vzájemné domluvě veden v **Evidenci odmítnutých žadatelů** z kapacitních důvodů a budou mu předány kontakty na jiné vhodné služby.

3. Způsob poskytování služby

Pokud u některých úkonů nelze nasmlouvat pravidelnost (četnost), protože jsou prováděny dle aktuálních potřeb klienta, uvádí se ve formuláři IP, že jsou úkony prováděny „dle potřeby“.

Způsob poskytování služby vždy vychází z konkrétních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. **Klient oprávněn požadovat po pracovnících jen ty činnosti, které jsou uvedeny ve Smlouvě.**

4. Ochrana osobních údajů

Pracovníci PS Bánov jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své práce.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

5. Prostředí a podmínky

Klient je povinen v domácnosti **zajistit podmínky pro bezpečný výkon služby** tak, aby nedocházelo k ohrožení zdraví pracovníků, a to zejména v rámci zajištění domácích zvířat po dobu výkonu služby a taktéž zajištění vhodného (polohovacího) lůžka u imobilních klientů.

Pokud se v domácnosti, kde má být poskytována péče, nachází **kamerový systém**, klient je povinen o této skutečnosti informovat vedoucí služby.

Klient je povinen **zajistit dostatečné množství prostředků a pomůcek** (úklidové prostředky, hygienické potřeby, nádobí apod.), které jsou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby. V případě potřeby si je může nechat nakoupit službou.

Pokud má klient zájem o **předání klíčů** od jeho domácnosti pracovníkům PS Bánov, uděluje tento souhlas se zapůjčením klíčů, který je uveden v Protokolu o předání a převzetí klíče. Klíč je pak uschován v uzamykatelné skříňce v kanceláři PS Bánov. Pracovník pečovatelské služby si jej bere před odjezdem do domácnosti klienta, po příjezdu ho vrací zpět. Klíče pro vstup do domácnosti si nechává klient zhotovit na své náklady.

6. Individuální plánování

Prvotní individuální plán je sjednán již před podpisem Smlouvy. Je v něm individuálně sjednaný rozsah a průběh poskytování sociální služby. Z něho vycházíme při tvorbě individuálního plánu, který se může průběžně měnit na základě přání a potřeb klienta a možností poskytovatele.

Služba společně s klientem plánuje, jakým způsobem mu bude poskytována péče, jaké úkony, v jakém čase, frekvenci a jakým způsobem budou tyto úkony prováděny. Tyto úkony by měly vést k naplnění osobního cíle, který si klient stanovuje již před zahájením poskytování služby.

Každému klientovi je přidělen **klíčový pracovník**, se kterým klient bude řešit způsob poskytování služby. Klíčový pracovník spolu s klientem hodnotí, zda jsou informace v individuálním plánu v souladu s očekáváním a potřebami klienta. Klíčový pracovník společně se sociální pracovnící pravidelně přehodnocuje IP, v případě změn ho aktualizuje. Pokud klientovi klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu, na kterou bude poskytovatel reagovat dle aktuálních personálních možností. S ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele nelze požadovat konkrétního pracovníka jako klíčového, pokud ten je klíčovým pracovníkem dostatečnému počtu klientů.

Klient může své požadavky ke způsobu a průběhu poskytování služby sdělovat kdykoliv i kterémukoliv jinému pracovníkovi.

7. Změny v poskytování služeb

Pokud si chce klient **přebjedenat** nebo **odhlásit službu**, musí tak učinit alespoň **den předem**, a to osobně nebo telefonicky:

- vedoucí: 724 651 283,
- sociální pracovníce: 724 651 325, nebo
- kancelář: 730 598 601.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

V případě neodhlášené návštěvy hradí klient **skutečný čas, který pracovník strávil zjištěním, že setkání neproběhne**. Výjimku tvoří mimořádné situace, což je např. akutní převoz do nemocnice, příp. náhlé zhoršení zdravotního stavu.

Obědy odebírané z Charity Uherský Brod si klient nahlásí nebo odhlásí nejpozději **den předem do 12 hodin**, a to pracovníkům vykonávajícím službu. Pokud klient nedodrží tento termín odhlášení, hradí si oběd včetně dovozu v plné výši. Obědy na víkend a pondělí je potřeba nahlásit nebo odhlásit nejpozději **v pátek do 12 hodin**.

Klient může kdykoliv ústně požádat službu konajícího pracovníka o **rozšíření nebo omezení nasmlouvaných úkonů**. Změnu nahlásí v nejbližším možném termínu vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci. Po dohodě s klientem bude změna zapsána do IP. Pokud máme kapacitu na zajištění požadovaných změn, jsme schopni na ně reagovat již následující den.

Ve dnech, kdy jsou **státní svátky a dny pracovního klidu** a při mimořádných situacích, je z důvodu personálního obsazení rozsah služeb a péče **omezena jen na nezbytné úkony**. Klienti jsou o tomto omezení vždy ústně, telefonicky či písemně (prostřednictvím sdělení na nástěnkách, které jsou umístěny na chodbách DCHB nebo písemným oznámením doručeným do klientovy domácnosti) informováni. Dle kapacity služby a domluvy s klientem mohou být tyto úkony nahrazeny v nejbližším možném termínu.

Pokud trpí klient **infekční, parazitární nebo jinou nakažlivou nemocí**, je o této skutečnosti z důvodu prevence šíření této nákazy **povinen bezodkladně informovat** pracovníky pečovatelské služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo (dle individuálního posouzení závažnosti nemoci) poskytování některých úkonů po dobu nemoci klienta přerušit.

8. Platby za poskytnuté služby

Výše úhrady za poskytované služby se řídí úhradovou vyhláškou zákona o sociálních službách č. 505/2006 Sb., § 6 (v platném znění), rozsahem poskytovaných služeb, platným Ceníkem organizace.

Výše úhrady za daný úkon terénní sociální služby je rovna součtu času nezbytného k zajištění výkonu úkonu (míněn např. adekvátně úměrně domluvený čas pro dojezd zaměstnance ke klientovi, příprava pomůcek, prostředí, upřesnění úkonu s klientem) a doby přímého výkonu úkonu u klienta (čas poskytování úkonu), přičemž výše úhrady za poskytování sociální služby je stanovena v souladu s požadavky Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Úhradu platby provádí klient na základě předloženého vyúčtování, které je vyhotoveno nejpozději **15. dne** následujícího měsíce a klient provede úhradu **do 14 dnů od vystavení vyúčtování**. Platba za provedené úkony se provádí:

- a) v hotovosti k rukám pracovníků PS Bánov,
- b) bezhotovostním převodem na bankovní účet č. **1540093329/0800**,
- c) bezhotovostním převodem na bankovní účet č. **19-1540093329/0800**, jedná-li se o příspěvek na péči odesílaný z Úřadu práce na účet Charity.

V případě, že klient nebude moci úhradu provést v řádném termínu, je klient povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat vedoucí PS Bánov.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Pečovatelská služba je registrována pro poskytnutí služby **bez úhrady** podle § 75 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základních činností. Jedná se o případy uvedené v zákoně, které zjišťujeme již při sociálním šetření. U těchto osob požaduje Charita Uherský Brod prokázání dané skutečnosti.

9. Kontaktní osoby

Klient si může vybrat kontaktní osoby, které budeme **informovat v případě náhlých změn a nečekaných událostí**. Klient může kdykoliv v průběhu poskytování služby změnit kontaktní osobu nebo požádat o omezení či úplné zastavení podávání informací uvedené kontaktní osobě.

Kontaktní osoba je vyzvána k **vyrovnání vzájemné pohledávky**, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

10. Úschova cenných věcí

Pečovatelská služba Bánov **nezajišťuje** klientům úschovu hotovosti, cenných papírů, vkladních knížek, cenných předmětů a podobně. **Při jejich ztrátě nenese PS Bánov žádnou odpovědnost.**

11. Řešení krizových situací

Při vzniku krizové situace je ochrana zdraví a života klienta i zaměstnance. Situaci konzultujeme s vedoucí služby či jinou kompetentní osobou, pokud je na to čas a prostor. Pokud je potřeba, přivoláme pomoc zvenčí (tísňová linka) – v některých obzvláště ohrožujících případech je toto na prvním místě. Vedoucí služby informuje o vzniklé situaci kontaktní osobu klienta a domluví se na dalším postupu.

Pokud klient neotevívá dveře v době domluvené návštěvy, kontaktujeme vedoucí služby, případně kontaktní osobu klienta a domlouváme se na dalším postupu. Pokud nám klient již dříve předal klíč od domácnosti, můžeme ho využít.

Důležitá telefonní čísla:

Hasiči	Zdravotnická záchranná služba (RZS)	Policie	Jednotné evropské číslo tísňového volání
			

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

12. Přivolání lékaře nebo RZS

Zaměstnanec Charity Uherský Brod je **povinen vždy přivolat** při akutním zhoršení klientova zdravotního stavu ošetřujícího lékaře (přes den) nebo Rychlou záchrannou službu (RZS; kdykoliv). V tomto případě dbáme na záchranu života. Klient může na místě přivolanou pomoc sám odmítnout. V tom případě nenese služba zodpovědnost za důsledky jeho rozhodnutí.

V případě zásahu Rychlé záchranné služby (dále jen RZS) **podávají pracovníci zasahující posádce alespoň základní informace** (jméno, příjmení, rok narození, aktuální zdravotní stav a pozorované změny). Doporučujeme, aby měl klient svou zdravotní dokumentaci (pokud má) nachystanou v obálce na viditelném místě, a to včetně kartičky zdravotní pojišťovny.

V terminálním stadiu nemoci přivoláme domácí hospicovou péči (hospicovým klientům) nebo RZS (tuto skutečnost v úvodu sdělíme dispečinku), která klienta „stabilizuje“ nebo poradí, co je vhodnější pro klidnější průběh nemoci a případné zmírnění bolesti. Hospitalizace může být, po domluvě s RZS a klientem, odmítnuta.

V případě klientů, kteří nejsou schopni vyjádřit své rozhodnutí, je nutné při akutním zhoršení zdravotního stavu přivolat RZS a neprodleně o této skutečnosti informovat opatrovníka, nebo osobu blízkou uvedenou v kontaktech.

13. Poskytování zdravotních úkonů

Zdravotní péči klientům zajišťuje **ošetřující lékař** nebo **Domácí zdravotní péče na základě indikace** od lékaře. V případě změny zdravotního stavu klienta vedoucí služby kontaktuje ošetřujícího lékaře.

Pracovníci v sociálních službách mohou klientovi:

- Vypustit sáček na moč – po proškolení zdravotnickým personálem,
- Podávat stravu přes sondu (PEG, PEJ, ...) – po proškolení zdravotnickým personálem,
- Poskytnout první pomoc klientovi při ošetření menší rány (dezinfekce, obinadlo, náplast, ...),
- Poskytnout první pomoc při potížích (na vyžádání klienta můžeme nakoupit volně dostupné léky v lékárně a vysvětlit správné užívání dle příbalového letáku).

14. Stížnosti

Vítáme jakékoliv stížnosti, připomínky, návrhy a nápady jako prostředky pro zkvalitnění naší služby.

Na možnosti a postup při podávání stížností je klient průběžně upozorňován klíčovým nebo sociálním pracovníkem. Bližší informace jsou uvedeny v Postupu pro podávání a vyřizování stížností, který klient obdrží při podpisu Smlouvy.

15. Ukončení smlouvy

Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

Ukončení výpovědí

Klient může Smlouvu vypovědět **kdykoliv s okamžitou platností** bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BÁNOV, Dům s chráněnými byty, Bánov 721, 687 54 Bánov

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou **14 dní**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to z těchto důvodů:

- a) Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti,
- b) Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět **s okamžitou platností**, bez výpovědní lhůty, v případě **fyzického napadení** pracovníka.

Ukončení dohodou

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

Zánik smlouvy

Smlouva automaticky zaniká, pokud klient službu nevyužil po dobu **3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců** a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba využita nebyla.

Smlouva dále zaniká dnem úmrtí klienta.