

Příloha č.2 Smlouvy o poskytování sociální služby  
Pečovatelská služba HUMANIKA  
Jarlochova 1371,39901 Milevsko

## VNITŘNÍ PRAVIDLA

Provozovatel: MUDr. Ludmila Bernotová  
Jeřábkova 716, 39901 Milevsko  
Telefon: 382 521 302

### Obsah

1. Úvod
2. Pracovníci zařízení
3. Nástup klienta do zařízení
4. Stravování
5. Péče
6. Nakládání s financemi
7. Osobní korespondence a poštovní zásilky
8. Osobní doklady Klienta
9. Bezpečí pohybu
10. Respektování lidských práv
11. Ukončení poskytování sociální služby
12. Závěrečná ustanovení

## **1. Úvod**

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Humanika jsou vydány v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505/2006 Sb.

Vnitřní pravidla upravují:

- základní normy soužití klientů při poskytování péče
- práva a povinnosti klientů
- rozsah poskytované péče
- požadavky na zaměstnance

Vnitřní pravidla mají přispět :

- k respektování zásad dobrého soužití
- ke klidnému a spokojenému životu klientů.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty služby a jejich závažné nebo opakované porušení je považováno za porušení smluvních podmínek a může být důvodem k ukončení smlouvy s klientem.

## **2. Pracovníci pečovatelské služby Humanika**

- a) vedoucí služby – řídí všechny pracovníky, bdí nad kvalitou poskytovaných služeb, provádí příjem klientů (zdrav. část), zajišťuje finanční prostředky, nákup materiálu k ošetřovatelské péči, vede tým zdravotních sester, u pracovníků v sociálních službách řídí ošetřovatelskou péči, zodpovídá za bezpečnost práce na pracovišti.
- b) vrchní sestra – je pověřena jednáním se zájemcem o službu přijímá a předává poštu, zajišťuje sociální poradenství, pomáhá při vyřizování příspěvku na péči, zpracovává a vyhodnocuje dotazníky pro klienty a rodinné příslušníky, organizuje kulturní, zájmové

a volnočasové aktivity, zabezpečuje komunikaci s rodinou klienta, zodpovídá za individuální plánování péče o klienty a vede tým klíčových pracovníků, podílí se na zpracování a aktualizaci vnitřních předpisů, zajišťuje úschovu a hospodaření s drobnou hotovostí klientů, zajišťuje drobné nákupy.

Úřední hodiny (každý všední den) :

vedoucí zařízení 8.00 – 13.00 13.30 – 14.30

V době nepřítomnosti v úředních hodinách se v neodkladných záležitostech pracovníci vzájemně zastupují.

- c) lékař – zajišťuje lékařskou péči, k dispozici je každý všední den, na zavolání i o víkendech
- d) zdravotní sestry – zajišťují 24 hodinovou zdravotní péči (příprava léků, aplikace injekcí, převazy, atd.) zpracovávají podepisují smlouvu s klientem
- e) pracovníci v sociálních službách (pečovatelky) – zajišťují přímou obslužnou péči (např. hygiena, oblékání, podávání stravy, výměnu ink. pomůcek, vstávání z lůžka), praní prádla, realizují zájmovou činnost a sociální terapii (doprovod na trénink paměti, společenské hry, kulturní akce, procházky, apod.)
- f) klíčový pracovník – koordinuje služby poskytované konkrétnímu klientovi, formuluje cíle klienta, všímá si jeho potřeb a spokojenosti, hájí jeho zájmy a vede dokumentaci individuálního plánování klienta. Klíčovými pracovníky jsou pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci a zdravotní sestry

### **3. Nástup klienta do zařízení**

Před zahájením služby klient předloží:

- Vyjádření lékaře o zdravotním stavu
- Lékařský posudek pro případ zastupování při podpisu smlouvy
- V případě propuštění ze zdravotnického zařízení propouštěcí zprávu
- Případně ověřenou kopii Rozhodnutí o omezení způsobilosti
- Kopii přiznaného Příspěvků na péči, pokud ho pobírá
- Občanský průkaz a zdravotní kartu pojištěnce ZP
- Vlastní a zapůjčené ortopedické pomůcky, věci osobní potřeby ve vhodném množství, potřeby pro inkontinenci a léky, pokud byly předepsány registrujícím lékařem.
- Pokud žadatel není schopen při podpisu smlouvy sám jednat, prošetří vrchní sestra, zda klient nemá zákonného zástupce – opatrovníka, podpůrce, nebo zda není zastoupen členem domácnosti, příp. zprostředkuje jeho zastupování obecním úřadem obce s rozšířenou působností (dle Doporučeného postupu č. 1/2011 MPSV).

Klienti jsou povinni se k sobě navzájem chovat slušně a rovněž tak k pracovním a pracovníkům Pečovatelské služby.

Praní osobního prádla zajišťuje personál. Pokud klient žádá o praní osobního prádla, je nutné každý kus viditelně označit (fixem na textil, výšivkou jména). To platí i pro věci dokoupené později. Za neoznačené věci personál neručí. Znehodnocené ošacení bude po dohodě s klientem zlikvidováno. Pokud si klient nepřeje praní prádla personálem, zajistí si praní prádla rodinným příslušníkem nebo blízkou osobou, které bude prádlo předávat.

## Přerušování poskytování služby

Před plánovaným přerušování poskytování služby je účelné provést odhlášení stravy u vedoucí služby minimálně 5 pracovních dnů před plánovaným přerušování.

### **4. Stravování**

Klient o svých stravovacích návycích informuje během plánování služby. Strava může být podávána v běžné úpravě, mechanicky upravená nebo jako tekutá výživa. Druh a úpravu stravy doporučí po dohodě s klientem zdravotní sestra.

Strava je podávána 4krát denně.

Snídaně: 7.30 - 8.30

Oběd : 11.30 - 13.00

Svačina: 14.30 - 15.00

Večeře: 17.30 - 18.30

Klienti si vybírají k obědu ze dvou jídel. Při výběru jídla mohou klientovi pomoci pracovníci přímé péče.

Doba výdeje stravy trvá 1 - 1,5 hodiny. Po uplynutí doby výdeje je strava z hygienických důvodů znehodnocena (popř. po předchozí dohodě ponechána klientovi po dobu max. 4 hodin od začátku výdeje).

Klientům, kteří si aplikují inzulín, je podávána 2. večeře.

Odhlásit je možno celodenní stravu, nebo pouze oběd nebo večeři. Odhlášení je nutno nahlásit personálu **NEJMÉNĚ 5 VŠEDNÍCH DNŮ PŘEDEM**.

V případě akutní hospitalizace klienta je odhlášení stravy provedeno automaticky následující den.

Zúčtování za neodebranou stravu provádí vedoucí služby (více viz. Nakládání s financemi).

Připomínky ke stravě může klient sdělit personálu.

## **5. Péče**

### a) Péče poskytovaná personálem služby:

Klient sdělí svoji představu o rozsahu potřebné péče vrchní sestře při sjednávání služby. Ta informace předá pracovníkům přímé péče, kteří následně provádí tzv. Sběr informací. Sběr informací probíhá v průběhu prvního měsíce od zahájení poskytování služby a plynule na něj navazuje stanovení Individuálního plánu ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

### Hygiena:

O osobní čistotu, o čistotu ošacení, obuvi, o pořádek si pečují klienti podle svých schopností. Pokud je třeba, personál v péči dopomůže. Při hygieně pomáhá personál, kdy dodržuje důstojnost a soukromí klienta.

Použité osobní prádlo klienti odevzdávají personálu, který zajišťuje praní prádla. Pokud si klient zajišťuje praní prádla prostřednictvím rodiny, doporučujeme skladování prádla v igelitové tašce a jeho pravidelnou výměnu za čisté.

### Podávání léků:

Podávání léků zajišťuje zdravotnický personál. Je ve vlastním zájmu klienta, aby dodržoval léčebný režim včetně dietního stravování doporučený lékařem.

### b) Lékařská péče

Lékařskou péči zajišťuje praktický lékař, u kterého se mohou klienti zaregistrovat. Praktický lékař je k dispozici každý všední den a na přivolání o víkendech.

Klient může zůstat nadále zaregistrován u svého praktického lékaře a ten nadále zajišťuje recepty, poukazy, příkazy k jízdě pro sanity, poukazy na nutná odborná vyšetření. V tomto případě kontakt klienta s lékařem zajišťuje rodina.

Pokud není praktický lékař přítomen a zdravotní stav se zhorší, zdravotnický personál zajistí lékařskou službu první pomoci. Další postup se řídí rozhodnutím lékaře RZS.

Pokud je klient převezen do nemocnice, je službu konající sestrou informována rodina.

Pokud se klientovi stane úraz, oznámí tuto skutečnost nejbližší osoba personálu lékaři, který provede ošetření a zajistí další péči, pokud je třeba.

### Aktivizační činnosti:

Nabízíme několik sociálně terapeutických volnočasových aktivit. Mezi pravidelné aktivity patří:

- Trénink paměti: dvakrát týdně v odpoledních hodinách.
- Kolektivní cvičení: každý všední den v dopoledních hodinách
- Každou neděli dopoledne návštěva jáhna a první úterý v měsíci možnost účasti na bohoslužbě.

Mezi nepravidelné aktivity náleží hraní společenských her, individuální rozhovory, setkávání, procházky, besedy, ruční práce. O konání jednotlivých aktivit jsou klienti pravidelně informováni. Doprovod na aktivitu zajišťuje personál služby.

### Fakultativní služby:

- Zajištění drobného nákupu – zajišťuje sociální pracovnice 1x týdně (potravin, hyg. potřeby, léky bez předpisu, ...). Tuto službu poskytujeme bezplatně.

## Doplňkové služby:

Doplňkovými službami se rozumí nadstandardní služby, jako je např. kadeřnice, a pedikérka, termín jejichž návštěvy klientům oznamuje personál. Tyto služby jsou rovněž zdarma (v případě kadeřnice pouze stříhání vlasů)

## Individuální plánování:

Každý klient má svého klíčového pracovníka. Klientovi je sociální pracovnící v období nejvýše 14 dnů od zahájení služby přidělen klíčový pracovník, přičemž se respektuje přání klienta, vzájemné sympatie apod. Klient může kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů, vždy se však dbá na přání klienta a klient je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován. Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu poskytování služby, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá v jejich uskutečňování, podporuje uživatele ve využívání návazných služeb a udržení kontaktu s přirozeným prostředím. Sestavuje s klientem Individuální plán průběhu poskytování služby.

## **6. Nakládání s financemi**

Výplata důchodu a příspěvku na péči probíhá na základě přání klienta buď složenkou (donášší a předává klientovi pracovník České pošty) nebo převodem na účet.

Výše úhrady za jednotlivé služby je stanovena dle aktuálního ceníku, který je přílohou smlouvy, přičemž úhrada za stravování a další služby se hradí odděleně. Peníze za neodebranou stravu se vrací při pravidelném vyúčtování do konce následujícího měsíce formou odpisu příslušné částky .

Za dny, kdy o klienta pečuje výhradně rodina, náleží klientu příslušná část příspěvku na péči, kdy první a poslední den



se počítá jako jeden.

Za cennosti ani hotovost klienta služba neručí.

Klient může využít možnosti úschovy drobných finančních prostředků v trezoru, ze kterých si dle potřeby mohou vybrat potřebný obnos (z těchto prostředků mohou být hrazeny i drobné nákupy, léky, ...).

## **7. Osobní korespondence a poštovní zásilky**

Zásilky, které jsou určeny do vlastních rukou, předá proti podpisu klientovi přímo zaměstnanec České pošty nebo zásilkové služby.

Běžnou poštu předává zaměstnanec České pošty přímo klientům nebo sociální pracovníci, která zajistí předání, a která na požádání může pomoci s otevřením obálky, přečtením, popř. vysvětlením obsahu.

## **8. Osobní doklady Klienta**

Klient může požádat o úschovu osobních dokladů (občanský průkaz a zdravotní karta pojištěnce) u personálu služby. Doklady jsou uloženy v uzamčené skříňce u vedoucí služby a na vyžádání jsou klientovi kdykoli k dispozici.

## **9. Bezpečí pohybu**

Klienti a zaměstnanci jsou povinni dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany. Klienti i zaměstnanci smí používat pouze elektrické přístroje podrobené revizi.

## 10. Respektování lidských práv

Pracovníci ve své činnosti respektují základní lidská práva klientů. Je respektováno:

- právo na ochranu osobní svobody - možnost odmítnout pečovatelskou službu
- právo na soukromí
- právo odmítnout stravu v určitém úseku dne
- právo na respektování lidské důstojnosti
- právo na svobodu projevu
- právo na ochranu před diskriminací a jakýmkoli formami zneužívání
- právo na ochranu osobních údajů

### Jak se nakládá s osobními údaji klienta?

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní služby. S osobními údaji je zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

### Jak si stěžovat a na koho se obrátit se stížností?

Připomínky klientů ke způsobu poskytování služby si lze stěžovat kterémukoliv členu personálu služby, zřizovateli služby, nebo příslušným orgánům.

Každou stížností se vedení zařízení zabývá, a pokud není anonymní, dostane stěžovatel písemnou odpověď, v níž je seznámen s výsledkem šetření a následnými opatřeními.

Náměty, stížnosti a připomínky klientů přijímá vedoucí služby. Zde je umístěna rovněž kniha přání a stížností.

Stížnost lze podat u těchto osob a institucí:

- Provozovatel zařízení MUDr.L.Bernotová- zodpovědná za vyřizování stížností
- Veřejný ochránce práv - Údolní 39, Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.257 221 142, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Za hrubé porušení pravidel a Smlouvy o poskytnutí služby se považuje také vulgární oslovování personálu, klientů. Pokud nenastane ze strany klienta náprava, dle Smlouvy je možné službu po dvou písemných upozorněních také ukončit.

## **11. Ukončení poskytování sociální služby**

Při ukončení poskytování služby jsou klientu předány zbylé léky, pomůcky pro inkontinenci, občanský průkaz a kartička pojištěnce.

Při odchodu klienta do pobytového sociálního zařízení je klientovi předána také ošetřovatelská propouštěcí zpráva, kterou připraví zdravotní sestra a výpis z dokumentace provedený lékařem. Obě strany jsou povinny nejpozději v den odhlášení klienta vyrovnat veškeré vzájemné závazky (např. platby, vrácení dokladů).

Ukončení poskytování sociální služby je dále upraveno ve smlouvě.

## **12. Závěrečná ustanovení**

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty. Klient je s obsahem Vnitřních pravidel seznámen a je povinen je dodržovat. Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnost dnem 1.1.2018.

**Vnitřní pravidla schválil provozovatel zařízení MUDr Ludmila Bernotová dne 1.1.2018**