

Účinnost od 1. 2. 2025

GARANTOVANÁ NABÍDKA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Název organizace: Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o.
Sídlo organizace: Emilie Floriánové 1736/8, 466 01 Jablonec nad Nisou
IČO: 43256503
Právní forma: příspěvková organizace
Zřizovatel: Statutární město Jablonec nad Nisou
Registrace: Pečovatelská služba (§ 40 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
Krajský úřad Libereckého kraje
ID registrace: 8396068 – pečovatelská služba
Zahájení služby: 1. 1. 2007
Adresa zařízení: Palackého 4424/65, 466 04 Jablonec nad Nisou
Novoveská 4505/5, 466 01 Jablonec nad Nisou
Telefon: 720 559 203, 733 684 971 – sociální pracovníce
774 722 943 – vedoucí péče
Email: socialni@centrumjablonec.cz, socialni.ps.os@centrumjablonec.cz
Webové stránky: www.centrumjablonec.cz
Statutární zástupce: Naděžda Jozífková – ředitelka organizace

Garantovaná nabídka definuje možnosti poskytovatele a pravidla poskytované služby.

Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o. je profesionální organizací, jejímž zřizovatelem je statutární město Jablonec nad Nisou. Služba, kterou poskytujeme, je bezpečná a vychází ze zjištěných potřeb osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a které s ohledem na ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo z jiných závažných důvodů nejsou prokazatelně schopny řešit situaci, ve které se nacházejí, sami, se svými blízkými, pomocí dostupných veřejných služeb a institucí nebo pomocí jiných zdrojů pomoci předcházejících poskytnutí terénní sociální služby a neobejdou se bez pomoci jiné fyzické osoby, v tomto případě odborně způsobilého pracovníka naší pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech uživatelů na území města Jablonec nad Nisou a na území obcí přináležejících do správního obvodu obce s rozšířenou působností tj. Bedřichov, Dalešice, Frýdštejn, Janov nad Nisou, Lučany nad Nisou, Maršovice, Nová Ves nad Nisou, Pulečný, Rádlo, kromě obcí Rychnov u Jablonce nad Nisou a Josefův Důl.

Pečovatelskou službu zajišťují pracovníci sociálních služeb, kteří jsou plně svéprávní, bezúhonní, zdravotně a odborně způsobilí v rozsahu požadavků Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci naší pečovatelské služby jsou pro výkon poskytovaných služeb odborně připraveni, řádně ohodnoceni, tudíž nepřijímají dary v žádné podobě, dodržují mlčenlivost a dbají na dodržování základních lidských práv, hodnot a důstojnosti v rámci poskytování služeb.

Naše služby jsou odborné a bezpečné.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Posláním Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o., (dále poskytovatel) je umožnit lidem (dále uživatel), kteří patří do okruhu osob poskytovatele a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci, aby za pomoci pečovatelské služby mohli setrvat ve svém přirozeném prostředí (domácnost) a žít způsobem, na který byli dosud zvyklí. Toto poslání je i veřejným závazkem organizace vůči společnosti a okruhu občanů, pro které je služba určena.

Cíle služby

1. Umožnit uživateli žít ve své domácnosti běžným způsobem života, na který je zvyklý, podporovat ho v samostatnosti a nezávislosti.
2. Prohlubování spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních i zdravotních služeb.
3. Aktivně spolupracovat při společné péči o uživatele s jejich rodinami a blízkými osobami.
4. Poskytovatel dostatek informací a srozumitelných pravidel pro uživatele služby, vytvořit prostor s důrazem na pozitivní vztahy, pocit bezpečí a jistoty, pro transparentnost a adekvátní jednání.

Poskytování pečovatelské služby

Formy poskytování služby: terénní a ambulantní pečovatelská služba

Terénní forma pečovatelské služby je poskytována ve vymezeném čase (viz kapitola *Časová dostupnost*) v domácnostech uživatelů.

Ambulantní forma pečovatelské služby je poskytována ve 2 střediscích osobní hygieny (SOH) (viz kapitola *Časová dostupnost*) osobám, které žijí ve své domácnosti, potřebují pomoc druhé osoby a mají nevyhovující podmínky pro koupání. Do SOH se uživatel dopraví sám, s pomocí svých blízkých nebo pracovníků organizace.

Pracoviště ambulantní formy pečovatelské služby se nacházejí na adrese:

Palackého 4424/65, Mšeno nad Nisou, 466 04 Jablonec nad Nisou

Novoveská 4505/5, Jablonec nad Nisou, 466 01 Jablonec nad Nisou.

Cílová skupina (okruh osob)

Osoby s jiným zdravotním postižením

Osoby se zdravotním postižením

Rodiny s dítětem/děťmi

Senioři

Služba je určena dospělým osobám ve věku od 19 do 64 let věku a seniorům od 65 let věku se sníženou soběstačností nebo zdravotního postižení či jiného zdravotního omezení, kdy jejich nepříznivá sociální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a rodinám s dětmi, tj. rodičům s dítětem/děťmi se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, kterou jim poskytne pečovatelská služba, a současně se nacházejí v nepříznivé sociální situaci

Pomoc poskytovaná rodinám s dětmi spočívá především v činnostech uvedených ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., v platném znění, a tyto činnosti jsou zaměřeny převážně na pomoc v péči v domácnosti rodiny s trojčaty a vícčaty. Pečovatelská služba je pomoc, určená především rodičům, aby se mohli postarat o děti, nezajišťuje péči o děti (vyjma úkonu doprovod dětí do školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět).

Časová dostupnost terénní i ambulantní formy sociální služby – provozní doba

pondělí – neděle od 7.00 do 20.00 hodin včetně svátků

Případně-li státem určený svátek na všední den, je služba poskytována jako v pracovní den.

Kapacita poskytované sociální služby

3 – 17 uživatelů

Okamžitá kapacita v pondělí až pátek 17 uživatelů.

Okamžitá kapacita v sobotu a v neděli 3 uživatelé.

Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které mohou být obslouženi v jednom okamžiku.

Zásady poskytování pečovatelské služby

1. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
2. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím pečovatelské služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
3. Pomoc služby vychází z individuálně určených potřeb osob, působí aktivně, podporuje rozvoj samostatnosti, motivuje je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posiluje jejich sociální začleňování.
4. Pečovatelská služba je poskytována v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovým způsobem, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Způsob poskytování pečovatelské služby

Rozsah, četnost a čas poskytovaných úkonů pečovatelské služby je sjednán s uživatelem individuálně, na základě zjištěných oprávněných individuálních potřeb spojených s řešením jeho nepříznivé sociální situace. Rozsah služeb se vedle zjištěné míry potřebnosti a pravidla, kdy jsou služby poskytovány pouze do výše ztráty schopností uživatele si řešení zajistit vlastními zdroji a silami, odvíjí i od kapacitních možností služby. Způsob pomoci, včetně konkrétního popisu poskytování služby, spolupráce uživatele a dalších zdrojů pomoci či podpory, je zapsán do Individuálního plánu péče. Poskytnutí všech potřebných úkonů je s uživatelem individuálně plánováno a kontinuálně aktualizováno, případně navýšeno, a to s ohledem na jeho prokazatelné potřeby.

Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pracovníci pečovatelské služby nevykonávají úkony, které nemá uživatel nasmlouvané.

Ve výjimečných případech lze poskytnout na žádost uživatele i mimořádný úkon (při zhoršení situace uživatele) nad rámec sjednaných úkonů smlouvou, který je dojednán s vedoucí péče, a lze jej poskytnout pouze v případě volné kapacity pracovníka.

Uživatel je povinen jej uhradit spolu s vyúčtováním služby za uplynulý měsíc.

Evidence pečovatelských činností je zajišťována elektronicky pomocí tzv. čteček, které zaznamenávají čas, který pečovatel/ka stráví prováděním úkonů u uživatele. K tomu je uživateli po podepsání smlouvy vydán čárový kód pro jednotlivé nasmlouvané činnosti. Kódy musí uživatel v domácnosti uložit na viditelné místo. Každý pracovník v sociálních službách má u sebe čtečku čárových kódů, kterou načítá čárové kódy u uživatele. Při příchodu pracovníka k uživateli na předem domluvenou činnost si pracovník načte přes čárový kód začátek prováděné činnosti a po jejím skončení si načte ukončení této činnosti. Systém eviduje přesný čas, který pracovník stráví u

uživatele. Uživatelům doporučujeme pravidelně kontrolovat měsíční vyúčtování služeb, aby se předešlo případným nedorozuměním. Na požádání může uživatel nahlédnout do evidence týkající se vyúčtování za poskytnuté služby.

Dohodnutý čas nasmlouvané péče může být z důvodu nenadálé události posunut (např. nepříznivé počasí, událost na cestě, epidemická situace atd.).

Zaměstnanci poskytovatele mají povinnost prokázat se služebním průkazem. Při dalších návštěvách se prokazují na vyzvání.

Uživatel podpisem smlouvy si sjednává služby (ne osoby), bere na vědomí střídání pečovatele/lek.

V rámci pečovatelské služby nejsou poskytovány žádné zdravotnické a ošetřovatelské úkony (např. dávkování a podávání léků, převazy a ošetření ran nebo dekubitů, měření tlaku, aplikace inzulinu, injekcí nebo mastí, vykapávání očí, výživa prostřednictvím PEG, výměna a ošetřování STOMIE. Pečovatelé/ky nemají oprávnění k uvedeným ošetřovatelským a zdravotním úkonům.

V rámci nastaveného léčebného režimu uživatele může pečovatel/ka pouze připomenout užití léků.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, může zajistit pomoc při zprostředkování těchto služeb podle situace uživatele.

Uživateli je zajištěna ochrana jeho osobních údajů, osobních dat a informací předávaných třetím osobám v souladu s GDPR.

O průběhu poskytované péče jsou vedeny záznamy. Uživatel má právo do své dokumentace kdykoliv nahlížet. Dle Zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR) a Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, může poskytovatel zjišťovat takové informace, které nezbytně potřebuje ke kvalitnímu a bezpečnému poskytování sociální služby. S dokumentací o uživateli se nakládá jako s důvěrným materiálem.

O průběhu poskytované péče jsou vedeny záznamy. Uživatel má právo do své dokumentace kdykoliv nahlížet.

Pravidlo pro manipulaci se zapůjčenými klíči od domu či bytu uživatele

Uživatel, který čerpá službu na základě uzavřené smlouvy, má možnost předat klíče od bytové jednotky či domu pracovníkovi pečovatelské služby – tato skutečnost se řídí „*Pravidly pro manipulaci se zapůjčenými klíči od domu či bytu uživatele*“.

1. Pro poskytování pečovatelské služby je třeba vytvořit podmínky, tj. zajistit vstup do domu, případně bytu. Klíč od vchodu do domu, nebo bytu předává uživatel poskytovateli dobrovolně z vlastní vůle a je zhotoven na náklady uživatele. Poskytovatel převezme klíč od uživatele na základě Prohlášení o převzetí klíčů, kde je zaznamenáno, o jaký klíč se jedná (od bytu, od domu, od vchodu, od branky, od schránky, od spíže, od sklepa atd.), počet kusů a datum převzetí.

Prohlášení o převzetí klíčů podepisuje uživatel i poskytovatel a je založeno v kanceláři vedoucí péče. Uživatel si při předání klíčů domluví s pracovníkem sociálních služeb, za jakých okolností budou klíče použity, a to buď v případě pravidelné péče, nebo pouze v případě nouzových situací (uživatel při domluvené schůzce neotvírá). Uživatel může kdykoliv požadovat navrácení klíče/klíčů.

2. Pečovatel/ka užívá zapůjčené klíče uživatele zásadně v rámci zajištění péče. Jestliže dojde k použití zapůjčeného klíče z důvodu nouzové situace, pečovatel/ka postupuje v souladu s postupem pro nouzové a havarijní situace a provede o vzniklé situaci záznam o Vstupu do obydlí uživatele, který podepíší všechny zúčastněné osoby, a originál záznamu je založen v kanceláři vedoucí péče.
3. Zapůjčené klíče jsou uloženy v trezorech určených pro uložení zapůjčených klíčů, které jsou umístěny ve vyhrazených prostorách poskytovatele na pracovišti Palackého a Novoveská. Klíč si pečovatel/ka vyzvedne v případě, že jde vykonávat domluvenou péči. V případě nouzové situace informuje nadřízeného pracovníka.
4. U dlouhodobých hospitalizací je klíč uložen v trezoru v kanceláři vedoucí péče v zapečetěné obálce s vyznačením data převzetí do úschovy.
5. Pečovatel/ka vstupuje do bytové jednotky uživatele pouze v době předem sjednaného termínu poskytování služby. Doba pro poskytování služby je uvedena v Individuálním plánu péče. Pokud by uživatel nebyl v bytě přítomen, bez prodlení odejde, byt uzamkne a následně provede záznam na kartu uživatele v programu Pečovatelská služba a vyplní formulář Vstup do obydlí uživatele.
6. V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny uživateli na základě druhé části Prohlášení o převzetí klíčů, týkající se odevzdání klíčů, které podepisuje uživatel a poskytovatel a zakládá se do dokumentace uživatele. V případě úmrtí, odchodu do pobytového zařízení, přestěhování uživatele, jsou klíče předány proti podpisu kontaktní osobě, např. přímému příbuznému, pokud není možné kontaktovat příbuzné, tak majiteli bytu, domu, notáři apod., a dále v souladu s údaji v individuálním plánu péče.

Způsob úhrady za poskytované sociální služby

Výše úhrady za poskytování pečovatelské služby je dána Ceníkem úhrad za úkony pečovatelské služby stanoveným v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a Vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, Ceník je schválený Radou města Jablonec nad Nisou.

Hodinová sazba je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady u úkonů uváděných v jednotce Kč/hodina je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonu.

Celková částka uvedená na vyúčtování za poskytnuté služby je zaokrouhlena na celé koruny a skládá se z individuálně naplánovaných úkonů, které jsou zakotveny v Individuálním plánu péče každého uživatele a z úkonů, které byly poskytnuty operativně (neplánovaně), nad rámec smlouvené podpory. Do celkové částky nejsou zahrnuty úkony, které byly naplánovány, ale nebyly uživateli poskytnuty. Tato částka je stejná při hotovostní i bezhotovostní platbě.

Po ukončení měsíce je při vyúčtování sečtena veškerá péče, která byla uživateli poskytnuta (celkový čas strávený u uživatele za každý úkon zvlášť) včetně odebraných obědů.

Uživatel uhradí úkony pečovatelské služby čerpané v předchozím měsíci na základě písemného vyúčtování předloženého poskytovatelem, a to jednorázově. Nejpozději do 8. kalendářního dne v měsíci obdrží uživatel od pečovatele/lky „Vyúčtování poskytnutých služeb“ za služby provedené v předchozím měsíci, a to osobním předáním nebo elektronicky na uvedenou emailovou adresu. Úhradu provede uživatel vždy do 25. kalendářního dne v příslušném měsíci. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky, anebo je nelze vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje organizace s kontaktní osobou.

1. V případě **hotovostní platby** výběr zajišťuje pracovník pečovatelské služby, který na základě přehledu o poskytnutých službách a Vyúčtování poskytnutých služeb převezme od uživatele příslušný obnos. Způsob předání platby může být uskutečněn uživatelem osobně v kanceláři pečovatelské služby, nebo pracovník pečovatelské služby vybere hotovost v domácnosti uživatele (jedná se o úkon pochůzka), který je zpoplatněn dle ceníku úhrad.
2. V případě **bezhotovostní platby** lze úhradu provést buď bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou, která je uživateli předána spolu s Vyúčtováním poskytnutých služeb. Na dokladu bude uvedeno číslo účtu poskytovatele, částka a variabilní symbol.
3. Pečovatelská služba je poskytována **bez úhrady** (§ 75 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) v těchto případech:
 - 3.1 rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
 - 3.2 účastníkům odboje (Zákon č. 255/1946 Sb., Zákon č. 462/1919 Sb.),
 - 3.3 osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 Zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích,
 - 3.4 osobám, které jsou účastny rehabilitace dle Zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění Zákona č. 47/1991 Sb.,
 - 3.5 pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v bodu 3.2 až 3.4 starším 70 let.

Poskytovatel nepřijímá k úhradě za pobyt a nevyužívá k úkonům spojených s obstaráváním drobného nákupu či jiných služeb pro uživatele jeho platební karty, protože není autorizovaným a oprávněným držitelem z pohledu banky (na kartě je uvedeno jméno a příjmení uživatele).

V případě úhrady prostřednictvím QR kódu, při nemožnosti úpravy data platby, se den připsání finančních prostředků na účet poskytovatele v první pracovní den po dni splatnosti, nepovažuje za pozdní úhradu služby.

Výše úhrady za poskytování pečovatelské služby, účtovaná v hodinové sazbě, u uživatelů, kterým se služba poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně a u uživatelů, kteří jsou odkázáni na služby v rozsahu více než 80 hodin měsíčně, je uvedena v Ceníku úhrad za úkony pečovatelské služby.

Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby je přílohou této Garantované nabídky.

Jednání se žadatelem o službu

Zájemce o poskytování pečovatelské služby osloví osobně/telefonicky/elektronicky/písemně v rámci prvního kontaktu sociální pracovníci pečovatelské služby, kdy výstupem z tohoto kontaktu může být poskytnuté základního sociálního poradenství a dohoda o dalším postupu. Žadatel vyplní „Žádost o zavedení pečovatelské služby“ (dostupná z webové stránky organizace www.centrumjablonec.cz), nebo se domluví se sociální pracovníci na vyplnění žádosti a je sjednán termín návštěvy v domácnosti. Na domluvené schůzce sociální pracovnice zjistí a popíše nepříznivou sociální situaci z pohledu všech zainteresovaných stran, možnosti řešení problému a situace, jak byl a je problém/situace doposud řešen a proč není dosavadní řešení vyhovující, je objektivizován popis nepříznivé sociální situace z pohledu všech stran včetně posouzení dostupných zdrojů řešení a návrhu směřování a nastavení cílů spolupráce či jiné řešení včetně odmítnutí z kapacitních důvodů. Každá zjištěná potřeba je přiřazena k odpovídající základní činnosti a úkonu a je sjednán rozsah, četnost a časové ohodnocení poskytovaných úkonů a datum zahájení péče. Dále seznámí žadatele

s podmínkami poskytované služby (Garantovaná nabídka pečovatelské služby), s Ceníkem úhrad za úkony pečovatelské služby a způsobem úhrady za poskytnuté služby. Výstupem z tohoto jednání je "Záznam z jednání se žadatelem o službu". Pokud se žadatel domluví s poskytovatelem na podmínkách služby a spadá do okruhu osob, pro které je pečovatelská služba určená, sociální pracovníce zpracuje na základě jednání Individuální plán péče, který uživatel podepíše spolu se „Smlouvou o poskytování pečovatelské služby“ nejpozději v den zahájení péče.

Vyhodnotí-li sociální pracovníce v rámci šetření, že žadatel nespadá do okruhu osob poskytovatele, a to s odkazem na § 91 odst. 3) Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, může dojít k odmítnutí žadatele o službu. Povinností poskytovatele je vést o této skutečnosti evidenci. Žadateli je poskytnut základní informační servis a kontakty na další sociální služby, které mohou řešit jeho nepříznivou situaci.

Případy odmítnutí:

- požadovaná služba, není obsahem garantované nabídky poskytovatele, osoba se prokazatelně nenachází v nepříznivé sociální situaci,
- není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby,
- osobě, která o službu žádá, byla ze strany poskytovatele vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí o poskytnutí této služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Podrobnější informace jsou uvedeny ve SQ č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

V den zahájení poskytování péče je s uživatelem/opatrovníkem/zástupcem obce, příp. za účasti svědků projednána a podepsána *Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby*. Smlouvu uzavírá pověřený pracovník organizace s uživatelem/opatrovníkem/zástupcem obce. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku. Smlouva je upravována pouze písemnými dodatky. Smluvní strany se řídí ujednáními uvedenými v jednotlivých článcích smlouvy. Uživatel bude seznámen s možnostmi a způsoby podávání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a obdrží Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace. Přílohou smlouvy je *Garantovaná nabídka pečovatelské služby, která obsahuje Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby*.

S podpisem smlouvy je předán sestavený Individuální plán péče, který je podepsán sociální pracovnící a uživatelem.

Podrobnější informace jsou uvedeny ve SQ č. 4 – Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Plánování, poskytování a přehodnocování průběhu služby

Uživatel se zavazuje osobně se podílet na tvorbě a hodnocení průběhu služby, tzn. Individuálním plánu péče. Individuální plán péče obsahuje potřebný rozsah a četnost poskytované péče a zaměření péče vycházející z nepříznivé sociální situace a zjištěných potřeb. Osobní plán je v průběhu poskytování služby realizován, přehodnocován a v případě potřeby aktualizován.

Ukončení služby

1. smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran,

2. během prvního měsíce může kterákoliv ze smluvních stran od smlouvy odstoupit, ze strany poskytovatele sociální služby lze od smlouvy odstoupit pouze v případě nedodržování Garantované nabídky pečovatelské služby,
3. uživatel může podat výpověď i bez udání důvodů v písemné podobě a vlastnoručně podepsaná uživatelem, zákonným zástupcem či opatrovníkem,
4. uživatel přestal patřit do vymezeného okruhu osob, kdy pominula potřebnost pečovatelské služby, nebo kdy zhoršující se zdravotní stav uživatele zapříčinil vyšší míru závislosti na pomoci jiné fyzické osoby a vyžaduje tak jiný druh sociální služby,
5. při přestěhování uživatele do nového místa bydliště, které je mimo dosah působnosti poskytovatele,
6. při odchodu uživatele do zařízení sociálních služeb pobytového typu,
7. z důvodu úmrtí uživatele,
8. nevyužívá-li uživatel úkony pečovatelské služby více jak 1 měsíc a není zřejmé, zda a jak bude poskytování služby pokračovat,
9. rozhodne-li se uživatel, že nesouhlasí se zpracováním osobních údajů nezbytných pro poskytování pečovatelské služby,
10. uživatel se chová k pečujícímu personálu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti jeho osoby, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
11. uživatel má očekávání, která jsou v rozporu s principy pečovatelské služby.

Základní činnosti a úkony

se řídí § 37 odst. 1 písm. a) a odst. 2), § 40 zákona č. 108/2006 Sb. a § 3 a § 6 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní sociální poradenství

Tento úkon zajišťuje sociální pracovníce

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby – pečovatelské služby, tzn. zjištění situace zájemce a její nepříznivosti, zjištění potřeb zájemce, zjištění dosud použitých zdrojů řešení nepříznivé situace vč. důvodů, pro které již na řešení situace nestačí, podání informací o poslání, cíli, zásadách, pravidlech poskytování služby, místě poskytování služby, okruhu osob a kapacitě služby, pomoc se sestavením individuálního plánu péče se žadatelem/uživatelé služby,

b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, tzn. zjištění situace zájemce a její nepříznivosti, zjištění potřeb zájemce, zjištění dosud použitých zdrojů řešení nepříznivé situace vč. důvodů, pro které již na řešení situace nestačí, poskytnutí informací o navazujících službách a organizacích, které je poskytují vč. předání/zprostředkování kontaktů na ně (letáky, brožury), příp. předání/zprostředkování kontaktu na sociální odbor obce, poskytnutí informací o (nepojistných) dávkách, způsobu a místě jejich uplatnění, příp. předání formulářů, příp. předání kontaktu na příslušný úřad,

c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění

sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě, tzn. seznámení zájemce (připomenutí uživateli) s právy a povinnostmi vyplývajících ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby, s ochranou osobních údajů, s možností podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby či na porušení zásad ochrany a zásad zpracování osobních údajů, předání informací o aktuálně konaných akcích pro zájemce/uživatele, předání kontaktů na kluby seniorů či jiné zájmové spolky, organizace poskytující volnočasové/pracovní aktivity příp. předání/zprostředkování kontaktu na sociální odbor obce,

d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, tzn. poskytnutí informací a rad o způsobech péče o osobu blízkou, poskytnutí informace o službách a dávkách pro osobu blízkou vč. předání kontaktů, formulářů, poskytnutí informace o dávkách pro pečující osobu vč. předání kontaktů, formulářů, příp. předání kontaktu na příslušný úřad, předání kontaktu na bezplatnou linku pro pečující (800 915 915) a odkazu na webové stránky pro pečující (např. www.pecujdoma.cz).

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně, a to telefonicky, při osobním setkání nebo emailem zájemcům o službu, žadatelům, uživatelům, u stávajících uživatelů uvedeným kontaktním osobám, pečujícím osobám. Osobní setkání se sociální pracovníci o poskytnutí základního sociálního poradenství lze sjednat po předchozí telefonické domluvě na tel.: 720 559 203.

Minimální garance: 15 minut / pracovní den / 1 osoba

Cena služby: zdarma

Konzultační hodiny

každou středu od 13.00 do 15.00 hodin v kanceláři vedoucí péče na adrese pracoviště Palackého 4424/65, 466 04 Jablonec nad Nisou v objektu Palackého nebo po předchozí telefonické domluvě na tel.: 774 722 943 – vedoucí péče nebo na tel.: 720 559 203 – sociální pracovnice

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje veškeré úkony při manipulaci se stravou před podáním stravy / nápoje do úst, tzn. naporcování, úplnou pomoc při podávání stravy/nápoje do úst, nalití nápoje, donášku stravy/nápoje k místu, kde bude uživatel konzumovat stravu/nápoj. Míra podpory je uvedena v Individuálním plánu péče. (např. při postižení horní končetiny)

Minimální garance: 30 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (při převlékání z nočního do denního oděvu a naopak, nachystání oblečení, pomoc při výběru oblečení, pomoc při správném vrstvení, přezutí, zavázání tkaniček, zapínání - rozepínání knoflíků, zipů, háčků, kompenzační pomůcky a speciální pomůcky – ortézy, protézy, pásy, nasazení naslouchadla, brýlí, tlakové punčochy, manžety tlakových přístrojů). Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 15 min, 2x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc uživateli při pohybu v prostoru bytu, pomoc při pohybu za pomoci chodítka, holí, vozíku, uvědomění si, kde se v dané chvíli nachází, upozorňování na možné překážky a rozmístění nábytku v bytě, nasměrování uživatele správným směrem, doprovod na místo uživatelem určené, monitorování aktuální situace a stavu uživatele. Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 15 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

4. pomoc při přesunu na lůžko a vozík

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc při přesunech na lůžko, vstávání a ukládání na lůžko, napohování, přistavení vozíku, pomoc při přesedání na vozík a zpět, pomoc se zvedáním se klienta, jištění při usedání na křeslo, klozetové křeslo. Polohování je zajištění správné polohy a dopomoc nebo zajištění při změně pozice, případně dopomoc s manipulací polohovatelného lůžka. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pouze v případě, že má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, má polohovací postel, nebo postel dostatečně vysokou, vybavenou hrazdou, lůžko musí být přístupné ze tří stran. Pokud stav uživatele vyžaduje pro vykonání úkonu přítomnost dvou pracovníků a není možné využít pomoc rodinného příslušníka, je účtována dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu pouze za jednoho pracovníka. Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 5 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

b) Pomoci při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje péči o dutinu ústní, zubní protézu, ranní a večerní hygienickou péči, přípravu hygienických potřeb, ošetření kůže – prevence opruzenin, promazávání, dohled při úkonech osobní hygieny, dohled během samostatně provedené hygieny, celková koupel, holení (dámské, pánské), čištění uší, pomoc při vstupu a výstupu z vany, sprchového koutu, pomoc při použití běžných krémů, tělového mléka. Úkony jsou poskytovány v koupelně a u ležících uživatelů na lůžku v domácnosti uživatele, nebo ve středisku osobní hygieny.

V případě otevřených ran nekoupeme. U imobilního uživatele je úkon poskytován pouze v případě, že má uživatel koupelnu vybavenou vhodnými kompenzačními pomůckami a dostatečně prostornou pro přístup další osoby, v ostatních případech se provádí hygiena na lůžku.

Veškeré hygienické a jiné pomůcky si zajišťuje uživatel ze svých zdrojů, tj. vlastní hygienické potřeby (mýdlo, šampón, žínku, ručník).

Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 30 min 2x denně (PO – NE)

Celková koupel (domácnost): 45 minut, 1x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje mytí vlasů, vysušení, dohled, úpravu účesu, stříhání nehtů na rukou, nohou, pilování nehtů pilníkem uživatele. Při úkonu pečovatel/ka využívá pomůcek, které má uživatel k dispozici v domácnosti.

Základní péče o nehty na nohou je zajišťována pouze tehdy, pokud uživatel nemá nějaké zdravotní problémy. Na rukou a nohou stříháme neporušené nehty, bez plísni, ran, které nevyžadují odborné ošetření. Činnosti jsou poskytovány v koupelně při celkové koupeli nebo v místě v domácnosti, které si určí uživatel nebo ve středisku osobní hygieny poskytovatele.

Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Neprovádíme kadeřnické služby, v případě potřeby můžeme předat kontakty na kadeřnické a pedikérské služby.

Minimální garance: 15 min, 1x týdně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

3. pomoc při použití WC

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje výměnu inkontinenčních pomůcek, pomoc při svléknutí/obléknutí, vysazení na toaletu/toaletní židli, podložní mísu, podání a vylití bažanta, vylévání a výměna URO sáčku, následnou očistu po vykonání potřeby, umytí rukou po použití WC, slovní vedení/dohled. Činnosti jsou poskytovány v koupelně, na WC, na lůžku v domácnosti uživatele nebo ve středisku osobní hygieny poskytovatele.

Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 15 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

Ambulantní služby – pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu ve Středisku osobní hygieny (SOH)

Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty. Služba je zabezpečena ve dvou SOH pracoviště Palackého 65 - přízemí a pracoviště Novoveská 5 v Jablonci nad Nisou – 1. patro). Uživatel může v SOH Palackého využívat bezbariérovou vanu nebo sprchu. Uživatel může v SOH Novoveská využívat standardní vanu, případně sprchový kout, součástí SOH je WC. SOH není vybaveno zvedacím zařízením, proto není vhodné pro osoby plně imobilní.

Uživatel se do SOH dopraví sám, za doprovodu osoby blízké nebo pečovatele/lky. Poskytovatel nepřevazuje uživatele do SOH služebními vozidly organizace. Uživatel si do

SOH s sebou přinese vlastní osobní hygienické potřeby a čisté prádlo. V případě využívání tohoto úkonu je uživateli předem předán seznam věcí potřebných pro hygienu v SOH. Poskytovatel poskytuje uživateli vlastní ručníky a osušky.

Minimální garance: 60 minut, 1x týdně

Cena služby: viz ceník

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje zajištění stravy normal, která odpovídá zásadám racionální stravy a stravy dietní, kterou jsme schopni na základě vašeho požadavku zajistit v rozsahu diety jaterní, diabetické, žlučnickové, šetřící, bezlepkové nebo bezezbytkové, mleté, mixované do místa poskytování služby.

Uživateli je zajištěna strava (hlavní jídlo + polévka) dle jídelníčku dodaného dodavatelem stravy. V mimořádných situacích lze sjednat u dodavatele celodenní stravu (snídaní, oběd, studenou večeři). Strava je zajištěna pouze přes smluvního dodavatele Nemocnice Jablonec nad Nisou. Součástí úkonu je zajištění přihlášení a odhlášení stravy.

V případě potřeby zajišťujeme snídaní a studenou večeři z vlastních surovin uživatele – viz úkon 3 a 4.

Minimální garance: 1x denně

Cena oběda: viz Smlouva o poskytování pečovatelské služby

2. dovoz nebo donáška jídla

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje dovoz nebo donášku jídla v jídlonosiči opatřeným termoobalem poskytovatele do bytu uživatele. V ceně tohoto úkonu je servírování stravy na talíř, tzn. naporcování, donášku stravy/nápoje k místu, kde bude uživatel konzumovat stravu/nápoj.

Minimální garance: 1x denně od 10.30 do 13.30 hodin (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

Rozvoz obědů

Obědy jsou dováženy z Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o. (dodavatel), a to také z důvodu zajištění dietní stravy prostřednictvím poskytovatele každý den. Za kvalitu a splnění norem odpovídá dodavatel stravy.

Za řádnou přepravu stravy k uživateli odpovídá poskytovatel.

Ke každému obědu, dováženému z Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o., je účtován poplatek za dovážku / donášku (viz ceník). Úctován je jeden poplatek za dovážku / donášku do jedné domácnosti (např. manželský pár).

Obědy jsou dodávány v jídlonosičích opatřených termoobalem, jsou majetkem poskytovatele a uživateli je zapůjčen zdarma. Uživatel se zavazuje, že jídlonosiče bude chránit před jejich poškozením či ztrátou, bude je vracet v kompletním stavu, a to vždy při další dovážce oběda.

Při používání jídlonosičů se uživatel řídí těmito pravidly:

- jídlonosiče jsou předávány do užívání na základě Dohody o užívání jídlonosiče s termoobalem uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem,
- uživatel přebírá obědy od pracovníka pečovatelské služby vždy osobně a zavazuje se, že jídlonosiče bude chránit před jejich poškozením a ztrátou. V opačném případě je postupováno dle Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- jednotlivé nerezové díly jídlonosiče nejsou určeny k přímému ohřívání na plynovém, elektrickém vařiči či v mikrovlnné troubě, lze je umývat v myčce,
- termoobal a plastové díly nelze dlouhodobě máčet ve vodě, ponechávat je v blízkosti zapnutých vařičů a nejsou určeny do myčky na nádobí,
- není přípustné nechávat jídlonosiče před dveřmi bytu,
- je zakázáno jídlonosiče popisovat a označovat jménem uživatele,
- **odhlásit oběd lze osobně či telefonicky nejpozději v den rozvozu do 7.15 hodin**, jinak tento oběd propadá, v takovém případě nelze uplatnit finanční vyrovnání,
- o změně ceny oběda je uživatel informován písemně a předem,
- stížnosti a reklamace na kvalitu stravy vyřizuje dodavatel stravy (služba stravování – vedoucí provozu tel.: 483 345 176, e-mail: catering@nemjbc.cz), poskytovatel pečovatelské služby zodpovídá za přepravu stravy,
- jídlonosiče jsou hygienicky ošetřovány, podléhají speciálnímu způsobu dezinfekce, kterou zajišťuje poskytovatel pečovatelské služby,
- v případě přerušení dovozu teplé stravy, je uživatel povinen pronajatý jídlonosič neprodleně vrátit poskytovateli pečovatelské služby.

3. pomoc při přípravě jídla a pití

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje pomoc při jednotlivých úkonech spojených s přípravou jídla a pití. Uživatel se vždy podle svých možností a schopností podílí na přípravě stravy, krájení, loupání, strouhání, mixování a míchání potravin, lití tekutin, namazání pečiva, uvaření kávy, čaje, nebo přípravy jiného nápoje, obsluhu vařiče, varné konvice, mikrovlnné trouby, kuchyňského robotu a odšťavňovače. Jedná se o pomoc při přípravě snídaně, oběda a večeře, případně svačiny.

Míra a způsob podpory jsou uvedeny v Individuálním plánu péče.

Poskytovatel pomáhá a podporuje uživatele při přípravě stravy, ale **nevaří**.

Minimální garance: 30 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

4. příprava a podání jídla a pití

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje zajištění jednoduchých časově nenáročných jídel (např. míchaná vajíčka). Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití teplého i studeného, krájení stravy na kousky, dochucení jídla, naservírování a podání jídla na stůl k lůžku. Jídlo je připravováno z vlastních zdrojů uživatele, a to snídaně, oběd a večeře, případně svačiny. Míra a způsob podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 30 min, 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. běžný úklid a údržba domácnosti

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje mytí běžných podlahových krytin, mytí sociálního zařízení včetně sanitární keramiky, vysávání koberců v místnostech, utírání prachu z ploch nábytku, zametání, vytírání, vynesení odpadků, pracovní plochy desky kuchyňské linky, zalití květin v bytě, mytí a úklid nádobí, příprava prádla uživatele na odvoz do prádelny, úklid prádla uživatele do skříně, vynesení odpadků v jednorázovém igelitovém pytlí, výměna přehozů, svlečení a povlečení lůžkovin, věšení prádla uživatele v domácnosti (bez praní), praní prádla uživatele v automatické pračce v domácnosti včetně jeho roztrídění, vložení do pračky, vyjmutí z pračky a pověšení, uložení prádla do skříně, ruční přepírání prádla v domácnosti, které je označeno příslušným symbolem, maximálně však 5 kusů, žehlení prádla v domácnosti, větrání místností.

Vyčištění vysavače, odmrazení a umytí lednice či mrazáku, mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, varné konvice.

Domácí spotřebiče neopravujeme, při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme. Běžná údržba a úklid, probíhá pouze v prostorách, které klient denně používá.

Míra a způsob podpory se řídí schopnostmi uživatele. Rozsah spolupráce je uveden v Individuálním plánu péče.

Minimální garance: 30 min 1x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu, úklidu po malování

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje mytí nábytku, kuchyňské linky, dveří v bytě, mytí obkladů, úklid ve skříních, tzn. srovnání prádla, srovnání oděvů letní / zimní, vytření prachu, leštění nábytku, úklid společných prostor. Pečovatel/ka **neprovádí** mytí v nebezpečných výškách (tj. tam, kde pečovatel/ka bezpečně nedosáhne ze země), mytí balkonů a oken, sundávání a věšení záclon, mytí stropních svítidel, čištění koberců, radiátorů a stěhování nábytku, úklid po malování nebo úklid zanedbaných bytů, mytí venkovních dveří domu, praní a žehlení prádla pro rodinné příslušníky, úklid prostor v bytě uživatele, které využívá další osoba v domácnosti uživatele, který není uživatelem pečovatelské služby, odklizení sněhu, venčení domácích zvířat, údržbu venkovní zeleně.

V případě zanedbaného bytu, při nemožnosti uklidit byt jedním pracovníkem a v optimálním časovém rozsahu, si poskytovatel vyhrazuje právo úkon neposkytnout.

Poskytovatel nabízí možnost zprostředkování úklidových služeb nebo předání kontaktů na tyto služby.

Minimální garance: 60 min, 2x ročně (PO – NE), a to v případech volné kapacity a nepříznivé sociální situace uživatele, kdy nelze využít jiné zdroje

Cena služby: viz ceník

3. donáška vody

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje donášku vody pro osobní spotřebu uživatele.

Nejedná se o nošení zásoby vody, např. pro zahradu.

Na vodu se používají výhradně čisté nádoby uživatele o obsahu maximálně 10 litrů, v případě havárie může být donášeno balení pitné vody.

Minimální garance: 15 min, 1x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje donášku topiva pro osobní spotřebu, údržbu topných zařízení, zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen. Při topení v kamnech musí být pečovatel/ka řádně seznámena s jejich obsluhou. Maximální váha jedné donášky nesmí přesáhnout 7 kg, zapnutí přímotopů, nařízení ústředního topení na požadovaný stupeň.

Pečovatel/ka **nezajišťuje** skládání topiva, sekání, štípání, řezání dříví a údržbu kotlů a topidel, vymetání kamen (roury) a komínů. V případě potřeby možnost objednání kominíka, opraváře – kamnáře. **Uživatel 1x ročně doloží revizi topného zařízení.**

Minimální garance: 15 min, 1x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

5. běžné nákupy a pochůzky

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje nákupy a pochůzky, nákupy jsou uskutečňovány s ohledem na sjednaný individuální plán péče uživatele.

běžné nákupy - nákup základních a běžných potravin pro vlastní spotřebu a nápojů v menším množství (max. do 7 kg váhy), běžného drogistického zboží a hygienických potřeb, nákup léků a léčiv v nejbližším obchodě, který se nachází v místě poskytované služby.

Minimální garance: 60 min, 1x týdně (PO – PÁ), zpravidla v úterý nebo v pátek
pokud se nakupuje pro více uživatelů, čas se rozpočítává

Cena služby: viz ceník

pochůzky - provádí pečovatel/ka u uživatelů, kteří neopouštějí svoji domácnost, nebo nejsou schopni je zrealizovat vlastními zdroji (např. prostřednictvím osoby blízké). Jedná se o zajištění léků u lékaře, tj. vyzvednutí receptu, vyzvednutí léků z lékárny, zajištění poukazu na kompenzační pomůcky, odeslání korespondence prostřednictvím pošty, atd. Výběry za poskytnutou péči prováděné v domácnosti uživatele pečovatelem/kou zajišťující výběry v hotovosti, pokud má uživatel tuto službu nasmlouvanou.

Minimální garance: 30 min 1x týdně (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

Zajištění nákupu

Úkon je poskytován na základě předchozího dojednání, potřeb uživatele, a s ohledem na provozní a kapacitní možnosti poskytovatele. Úkon je nutné nahlásit vedoucí péče nejpozději 2 pracovní dny před provedením požadovaného úkonu. Vždy je brán zřetel na potřebnost uživatele a naléhavost situace, která může nastat. Nákupy se provádí do pevných nákupních tašek uživatele. Nákupy jsou pořizovány z prostředků poskytovatele a ihned po předání nákupu jsou uživateli vyúčtovány.

- úkon nákupu znamená: přijetí objednávky, příprava celkového soupisu, provedení nákupu, rozdělení nákupu pro jednotlivé uživatele, vyúčtování a předání nákupu,
- písemnou objednávku pro nákup předá uživatel pečovateli/ce v rámci návštěvy předcházející nákupu nebo pečovatel/ka přichází k uživateli pro soupis zvlášť v rámci pochůzky, v případě potřeby pomůže uživateli se sepsáním objednávky nebo jiným způsobem stanoveným v individuálním plánu péče,
- při předání nákupu předloží pečovatel/ka uživateli účtenku k soupisu nákupu, a od uživatele převezme hotovost a vydá mu stvrzenku, která je součástí příjmového podkladního dokladu, kterou pečovatel/ka stvrdí svým podpisem,
- nákup je proveden v prodejně nejblíže bydliště uživatele,
- nákupy lze provádět v rámci tzv. souhrnných nákupů pro více uživatelů, kdy čas spotřebovaný na všechny úkony spojené s nákupem je rozpočítán mezi uživatele, kterým byl nákup proveden,
- pečovatel/ka kontroluje při nákupech záruční dobu a čerstvost potravin,
- pokud není uživatel schopen nákup sám uklidit, po překontrolování, uloží pečovatel/ka nákup za jeho asistence – jedná se o úkon Pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- individuální nákupy se provádí pro uživatele dle dohody v průběhu týdne a dle kapacitních možností poskytovatele.

6. velký nákup

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje nákup nápojů (např. balení vody, mléka) přesahující 7 kg, maximálně však do 15 kg, nákup obuvi a oblečení, nákup vybavení domácnosti (např. ložní prádlo, ručníky, utěrky apod.), nákup průmyslového zboží (např. žehlička, vysavač, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice atd.) a nezbytného vybavení domácnosti

Minimální garance: 60 min, 2x měsíčně (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

Jiný než hotovostní, způsob úhrady k zajištění nákupů není ze strany poskytovatele akceptován, tzn., že poskytovatel není oprávněn využívat k nákupům platební karty uživatele. Pracovníci poskytovatele nejsou oprávněni provádět jakýkoliv výběr peněz z jejich účtů, ani výběr prostřednictvím pošty.

7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Minimální garance: dodání čistého prádla do 14 dnů, četnost 1 x měsíčně

Cena služby: viz ceník

8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Minimální garance: dodání čistého prádla do 14 dnů, četnost 2 x měsíčně

Cena služby: viz ceník (cena se odvíjí se od hmotnosti prádla v suchém stavu.)

Tyto úkony zahrnuje praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy, a to v prádelnách poskytovatele Palackého 65, Novoveská 5 - Jablonec nad Nisou). Prádlo uživatelů je práno v automatických pračkách, a to odděleně pro každého uživatele zvlášť.

- Uživatel obdrží od pečovatele/lky předtištěný seznam prádla, který vyplní dle skutečnosti buď sám nebo s pomocí pečovatele/lky. Špinavé prádlo určené k vyprání předá uživatel **v jednorázovém uzavíratelném igelitovém pytli** (nejlépe se zdrhovadlem), který si pro tyto účely opatří, nebo mu bude nabídnuto jeho zakoupení v rámci zajištění běžného nákupu, a který se vyhazuje a nevrací se.
- Pokud uživatel předá k vyprání různobarevné prádlo, bude se třídit na bílé a barevné a prát zvlášť. Roztříděná várka prádla bude posuzována jako samostatná zakázka. Na každý druh prádla bude uživateli vydán zvlášť doklad, tj. Průvodka na prádlo (část určená pro uživatele).
- Pro praní prádla je používán prací prostředek s dezinfekčními účinky, dále dle požadavku uživatele avivážní a škrobící prostředky dodané poskytovatelem. Použití aviváže či škrobu uživatel ohlásí při předání prádla k vyprání, nebo poznamená na seznam prádla.
- Cena za službu se odvíjí od hmotnosti prádla, jsou v ní zahrnuty prací prostředky (případně aviváž a škrob), roztřídění, praní, pověšení, žehlení a skládání prádla, požití zařízení, přístrojů a svoz/rozvoz prádla.
- Nejnížší účtovaná položka je za 1 kg vypraného suchého prádla.
- Prádlo se váží v suchém stavu po jeho vyprání a vyžehlení.
- Výjimkou jsou záclony, pokud si je uživatel přeje vrátit po vyprání v mokřém stavu, váží se suché před vypráním. Na vážení prádla jsou používány kalibrované váhy. V rámci jednoho svozu je přenášeno maximálně 7 kg suchého prádla na 1 uživatele, prádlo je sušeno tak, aby nedošlo k promíchání a záměně. Při praní, žehlení a mandlování je brán ohled na materiály, ze kterých je prádlo vyrobeno. Prádlo, jehož údržba vyžaduje speciální zacházení, nelze přijmout.
- Vyprané a vyžehlené prádlo je zabaleno do hygienicky čistého obalu a v přepravním koši transportováno k uživateli. Každá zakázka je opatřena Průvodkou na prádlo s uvedením údajů o váze prádla. Sběr a svoz prádla je prováděn vozem poskytovatele. Špinavé prádlo je převáženo ve speciálním plastovém boxu s víkem. Svoz prádla se provádí individuálně, dle dohody s uživatelem s ohledem na provozní možnosti poskytovatele.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, a doprovázení zpět

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo určený pracovník péče

Minimální garance: 45 min/jedna cesta (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

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

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo určený pracovník péče

Minimální garance: 45 min/jedna cesta/1x týdně (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

Tento úkon zahrnuje doprovázení uživatelů mimo domov – do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Pracovnice doprovází uživatele za osobními záležitostmi uživatele, návštěva kostela, hřbitova, muzea, kina, obchodu s potravinami, na poštu a zpět apod., doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět, převoz na vozíku a podporu při chůzi dospělých do školského zařízení nebo zaměstnání, objednání vozu pro převoz nebo dalších veřejných služeb. Úkon je nutné nahlásit vedoucí péče nejpozději 2 pracovní dny před provedením požadovaného úkonu.

Tento úkon je poskytován na základě předchozího dojednání, potřeb uživatele s ohledem na provozní a kapacitní možnosti poskytovatele. Doprovody trávající déle než 2 hodiny jsou uskutečněny pouze v případě dostatečné kapacity a rozhoduje o něm vedoucí péče. Vždy je brán zřetel na potřebnost uživatele a naléhavost situace, která může nastat.

Doprovody jsou poskytovány formou: zavěšení uživatele do rámě, tlačení na invalidním vozíku, pečovatelka jde vedle uživatele a pouze ho jistí, a to pěšky, městskou hromadnou dopravou, sanitním vozem, Senior dopravou, taxíkem atd. po Jablonci nad Nisou, či v místě, kde je uživateli poskytována péče.

Poskytovatel **neprovádí** doprovody mimo území Jablonec nad Nisou a obce s rozšířenou působností a **neposkytuje** dopravu automobilem.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Tento úkon zajišťuje sociální pracovníce nebo určený pracovník péče

Minimální garance: 60 min / 1x za týdně (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

Tento úkon zahrnuje pomoc uživateli při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty. Pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatele, podporu při vyřizování jeho záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby (např. při sociálním šetření pracovníka úřadu práce) a jiné související úkony. Jedná se o posílení samostatnosti uživatele a jeho schopností hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Tento úkon zajišťuje sociální pracovníce nebo určený pracovník péče

Minimální garance: 60 min / 1x za týdně (PO – PÁ)

Cena služby: viz ceník

Tento úkon zahrnuje pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Činnost je zaměřena na podporu uživatele při udržování jeho soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podporu při orientaci ve veřejné dopravě.

Úkon zahrnuje např. asistenci při objednávání služeb (lékař, kadeřník, pedikérka apod), objednávání léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

**g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí**

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Minimální garance: 15 min / 3x denně (PO – NE)

Cena služby: viz ceník

Tento úkon zahrnuje dohled pracovníka péče v domácnosti uživatele, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti s ohledem na bezpečnost pro uživatele (např. zavřené okno, vypnutý přívod plynu atd.), případně zjištění potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled např. při užití léků nebo měření tlaku, krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít lékovku, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru nebo glukometru, vypustí močový sáček. Pracovník péče není oprávněn provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Jedná se o činnosti, které pomáhají uživateli při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib. Dohled je možné realizovat i mimo bydliště uživatele, jako součást jeho doprovodu na procházku.

Způsob podávání a vyřizování stížností

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popřípadě z obsahu písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost, v níž uživatel žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnost na kvalitu, či způsob poskytování pečovatelských služeb je každé podání, které uživatel za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti. Stížnost může být podána také ústně.

Postupy pro vyřizování stížností upravuje „Pravidlo pro podávání stížností“, které obdrží uživatel při podpisu smlouvy.

Podrobnější informace jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání stížností PS

Zpracování a ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů upravuje Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Při zpracování osobních údajů se poskytovatel řídí a postupuje dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.

Správce (poskytovatel) je oprávněn zpracovávat osobní údaje, pokud je to nezbytné pro splnění povinnosti, která je správci uložena právním předpisem.

Správce může zpracovávat osobní údaje subjektu údajů (zájemce o službu/žadatel/uživatel) bez jeho souhlasu, jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh „subjektu údajů“. Poskytovatel, dle tohoto zákona, tedy od žadatele/uživatele nevyžaduje udělení souhlasu se zpracováváním osobních údajů. Účelem zpracovávání osobních údajů je uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran. Zpracováváním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů pečovatelskou službou za podmínek:

- Poskytovatel jako správce a zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v „Záznamu jednání se žadatelem o službu“ a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytování pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic poskytovatele.

- Poskytovatel jako správce a zpracovatel je ze zákona povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- Subjekt údajů má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může
 - a) požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - b) požadovat, aby správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav (zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů).

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje, nejsou oprávněni předávat osobní údaje třetí osobě.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktní osobě, kterou uživatel uvedl a souhlasil s její informovaností, souhlas musí vyjádřit svým podpisem a může ho kdykoliv odvolat

pokud tak uživatel neučinil a je podezření, že může být ohrožen na zdraví nebo životě:

- příslušnému odboru sociálních věcí a zdravotnictví
- poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb, kteří se podílí na péči o uživatele
- ošetřujícímu lékaři
- záchranným složkám

v mimořádných případech:

- orgánům činným v trestním řízení je poskytovatel oprávněn sdělit i ostatní údaje, např. telefonní číslo uživatele, nebo jeho kontaktní osoby
- úřadu práce pro účely doložení využívání příspěvku na péči (poskytovatel sdělí pouze rozsah poskytovaných úkonů).

Dokumentace uživatelů:

- každému uživateli sociální služby je vedena dokumentace s osobními údaji, které poskytovateli služby předal,
- dokumentaci uživatelů sociálních služeb vede sociální pracovnice,
- důležitou součástí dokumentace je Individuální plán péče, Smlouva vč. příloh, informace o průběžném jednání (kontaktech uživatele sociální služby a rodinných příslušníků),
- záznamy činností vede pečovatel/ka, vedoucí péče, zástupce vedoucí péče, sociální pracovnice – jedná se o časový snímek návštěv a záznamy mimořádných situací,

Individuální plán péče je dokument, který vyplňuje sociální pracovnice s uživatelem sociální služby jeho smyslem je stanovení obsahu spolupráce a kroků, které vedou k jejich naplňování. Tento dokument je uložen v osobní složce uživatele a jednu verzi tohoto dokumentu uživatel vlastní a je využívána pro vyhodnocování a aktualizaci poskytování služeb.

Stížnosti týkající se podezření na zpracování osobních údajů v rozporu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů vyřizuje Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Nouzové, havarijní a mimořádné situace

Poskytovatel má vypracované pracovní postupy zaměstnanců pečovatelské služby při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací, které by mohly nastat při výkonu pečovatelské služby. Žadatel o službu, je s těmito postupy seznámen při sjednávání pečovatelské služby, spolu se smlouvou mu je předán *Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace*, kde jsou popsány havarijní situace a jejich řešení.

Povinnosti uživatele

1. Uživatel se zavazuje osobně podílet na tvorbě a hodnocení průběhu služby, tzv. individuálním plánu péče. Pracovníkům služby podílejících se na naplňování stanovených osobních cílů a cílů spolupráce (klíčová pracovníce, sociální pracovníce) za tímto účelem umožní po předchozí domluvě uživatel vstup do jeho domácnosti, pokud se s nimi uživatel nedomluví jinak.
2. Uživatel je povinen za úkony platit úhradu dle platného Ceníku úhrad za úkony pečovatelské služby schváleného Radou města Jablonec nad Nisou.
3. Nevyužívá-li uživatel některé nasmlouvané úkony uvedené ve smlouvě více jak tři měsíce, jsou při revizi IPP úkony zrušeny a je vystaven dodatek ke smlouvě.
4. Uživatel si zajistí prostředky a pomůcky, které budou zapotřebí pro poskytování pečovatelské služby, ty obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu. Jedná se zejména o prostředky pro úklid domácnosti a pomůcky (prostředky) potřebné pro osobní hygienu a praní prádla (jednorázové igelitové pytle pro soz prádla a pro odkládání použitých plen, čisticí prostředky, mop, vysoké gumové rukavice, lavor, žínky, sedáky do vany, protiskluzové podložky apod.)
5. Uživatel je povinen vytvořit podmínky pro bezpečné poskytování služby a kvalitní výkon péče (zajistit kompenzační pomůcky pro bezpečnou manipulaci – např. polohovací postel, zvedací zařízení, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky / pečovatele, zajištění domácích zvířat, omezení kouření po dobu výkonu péče, odstranit závady, které ohrožují bezpečnost pracovníků pečovatelské služby apod.). Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat.
6. Uživatel se musí chovat způsobem neohrožující práva pracovníků a zachovávat pravidla slušného chování.
7. Uživatel je povinen neohrožovat zdraví pečovatelek/pečovatelů a oznámit poskytovateli infekční či parazitární onemocnění (žloutenka, tuberkulóza, štěnice, svrab atd.) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně omezí rozsah poskytovaných úkonů na přechodnou dobu na nezbytné minimum.
8. Pokud je uživatel inkontinentní, nebo znečištěný, může mu být doprovod zajištěn pouze v případě za použití inkontinenčních pomůcek a je čistě oblečený z důvodu zachování důstojnosti uživatele, ochrany práv uživatele a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pracovníků péče ze strany veřejnosti.
9. **Pokud má uživatel sjednanou službu a nemůže ji z jakéhokoliv důvodu využít, je povinen službu zrušit, nejpozději 1 pracovní den předem, a to do 15.00 hodin.**
Pokud uživatel službu neodhlásí, je upozorněn na nedodržování smluvních podmínek a v opakovaných případech je taková situace posuzována jako nedodržování smluvních podmínek, která může vést k řešení smluvního vztahu. Výjimkou je nenadálé zhoršení zdravotního stavu.

10. Uživatel ve vlastním zájmu sdělí vedoucí péče termín návratu z pobytu ze zdravotnického zařízení tak, aby mohl být po předchozí dohodě naplánován termín zahájení péče dle stávajícího platného smluvního ujednání co nejdříve, zpravidla do 3 pracovních dnů. Pokud tak uživatel neučiní, poskytovatel nemusí být schopen zajistit poskytování péče tzv. ze dne na den. V případech, kdy je nutné přehodnotit míru potřeby, provede sociální pracovníce návštěvu u uživatele a dohodne nově rozsah péče, případně provede změnu stávající smlouvy.
11. Uživatel umožní ředitelce organizace a vedoucím pracovníkům pečovatelské služby (sociální pracovník, vedoucí péče, zástupce vedoucí péče) kontrolu prováděné služby a poskytne informace k provedení zpětného hodnocení kvality a způsobu poskytování služby.

Práva uživatele

1. Uživatel má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.
2. Uživatel má právo na přiměřené riziko.
3. Uživatel má právo na podání srozumitelných informací.
4. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů, na soukromí a nedotknutelnost osoby, na listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou či jiným způsobem.
5. Uživatel má právo na individuální utváření denního programu, na kontakt s ostatními lidmi a komunitou.
6. Uživatel má právo si určit kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace o průběhu poskytování služby nebo informace o mimořádné události uživatele.
7. Uživatel má právo nahlížet do osobní dokumentace, na jeho žádost mu pracovníci poskytovatele nahlížení umožní.
8. Uživatel má právo si stěžovat.
9. Uživatel má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů.

Povinnosti poskytovatele

1. Za poskytovatele vyjednává a sepisuje Smlouvu s uživatelem pověřená osoba (zpravidla sociální pracovník), která odpovídá i za aktualizaci smluv.
2. Poskytovatel předává uživateli aktuální kontakty na pracovníky péče. O důležitých změnách poskytovatel předává uživateli *Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby*, jejíž přílohou *Garantovaná nabídka pečovatelské služby*.
3. Poskytovatel je povinen provádět službu v nasmlouvané četnosti a v čase uvedeném v Individuálním plánu péče, který si s uživatelem domluvil s ohledem na jeho potřeby a očekávání a dle společného vyjednávání.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování služby dodržovat standardy kvality poskytování sociálních služeb. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání, nejsou oprávněni požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění.
5. Poskytovatel je povinen při plánování a poskytování péče uživatele chránit a hájit jeho práva, zájmy a respektovat jeho vůli.
6. Poskytovatel je povinen přehodnocovat nastavenou péči za osobní účasti uživatele, a to v případech, kdy dochází ze strany uživatele k častému odhlašování péče, krácení četnosti péče a nevyužívání úkonů po dobu více jak tří měsíců, a následně vystavit dodatek ke smlouvě.
7. Poskytovatel je povinen sledovat posun uživatele při naplňování jeho potřeb v návaznosti na nastavený osobní cíl.

8. Poskytovatel má povinnost mapovat potřeby uživatele a ty aktualizovat v Individuálním plánu péče. Vypracovat individuální plán péče patří mezi povinnosti poskytovatele, které mu ukládá zákon o sociálních službách.
9. Pracovník v sociálních službách dodržuje zásadu jednotného přístupu ke konkrétnímu uživateli, který vychází z dokumentace uživatele (záznamy o průběhu poskytované služby, IPP).

Práva poskytovatele

1. Ve výjimečných případech (vysoká nemocnost pečovatele/lek, epidemická situace, havárie vozidla pečovatelské služby, kalamitní situace,) může být četnost a čas poskytování služby změněn, o této skutečnosti však musí být neprodleně informován uživatel a domluven další postup.
2. Poskytovatel má právo z důvodu dodržování zákonných norem na střídání pečovatele/lek a negarantuje z důvodu zajištění průběhu pečovatelské služby pouze jednu/jednoho pečovatelku / pečovatele. Konkrétního pracovníka v sociálních službách, který péči vykonává, určuje vedoucí péče podle aktuálních personálních možností služby.
3. Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí služby v případě, že výkon péče není bezpečný (např. nedodržení hygienických a bezpečnostních zásad, a to v případě infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, nezajištění zvířat, agresivního uživatele, a to pod vlivem alkoholu, a jiných návykových látek, nevytvoření podmínek pro manipulaci s uživatelem a možnosti poškození zdraví pečovatele/lky či uživatele).
4. Poskytovatel má právo odmítnout uzavření Smlouvy, nemá-li dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby nebo žadatel o služby skutečně tyto služby nepotřebuje, jelikož je schopen se o sebe a svou domácnost postarat sám (tzn., že není u něho zjištěna snížená soběstačnost).
5. Poskytovatel má právo vypovědět uživateli Smlouvu, jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze *Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a Garantované nabídky pečovatelské služby* poskytovatele. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby, nebo ohrožení bezpečnosti či zdraví pracovníků pečovatelské služby, nebo pokud uživatel opakovaně porušuje práva pracovníků a nezachovává pravidla slušného chování (např. opakované obtěžování personálu slovní či fyzické, které nepřestává i přes upozornění).
6. Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu, pokud pominula potřebnost poskytování pečovatelské služby.
7. Poskytovatel má právo smlouvu ukončit, pokud uživatel smlouvu nevyužívá více jak 1 měsíc. Po vypršení této lhůty smlouva automaticky zaniká. Lhůta i jednoho měsíce začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po vykonání poslední péče uživateli. Tento postup se neuplatňuje v případě, je-li důvodem neodebírání služby pobyt uživatele ve zdravotnickém zařízení nebo dočasný plánovaný pobyt (např. 2 měsíce) u rodinného příslušníka žijícího mimo působnost služby. Poté bude následovat přehodnocení potřeby uživatele a rozsah poskytovaných služeb, který se bude odvíjet od kapacitních možností poskytovatele.
8. Poskytovatel má právo spolupracovat s kontaktní osobou v případě, že nejsou vyrovnány vzájemné pohledávky s uživatelem, který je nemůže osobně vyrovnat (např. dlouhodobá hospitalizace apod.)
9. Poskytovatel v žádném případě nemůže hospodařit s finančními prostředky uživatele sociální služby.
10. Poskytovatel může vykonávat úkony sociální služby jen v době přítomnosti uživatele.

Výše uvedená pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality pečovatelské služby.

Přílohy:

Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby

Ceník hrazených služeb – stravování – dodavatel stravy Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.

Přílohy:

Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby

stanovený v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (vyhláška č. 195/2024 Sb.).

Účinnost od 1. 9. 2024, schválený Radou města Jablonec nad Nisou, usnesením RM/392/2024 ze dne 12. srpna 2024.

Základní činnosti	Popis úkonu	Úhrada za více než 80 hodin péče za měsíc	Úhrada za méně než 80 hodin péče za měsíc
Základní sociální poradenství		bezplatné	bezplatné
a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu	1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	145 Kč/hod	165 Kč/hod
b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	1. pomoc při úkonech osobní hygieny 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty 3. pomoc při použití WC	145 Kč/hod	165 Kč/hod
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování 2. dovoz nebo donáška jídla 3. pomoc při přípravě jídla a pití 4. příprava a podání jídla a pití	Dle ceníku dodavatele stravy*) 60 Kč/úkon 145 Kč/hod	dle ceníku dodavatele stravy*) 60 Kč/úkon 165 Kč/hod
d) pomoc při zajištění chodu domácnosti	1. běžný úklid a údržba domácnosti 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu, úklidu po malování 3. donáška vody 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení 5. běžné nákupy a pochůzky 6. velký nákup 7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy 8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	145 Kč/hod 170 Kč/úkon 100 Kč/1 kg	165 Kč/hod 170 Kč/úkon 100 Kč/1 kg

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět 2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce, poskytující veřejné služby	145 Kč/hod	165 Kč/hod
f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí	145 Kč/hod	165 Kč/hod
g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	145 Kč/hod	165 Kč/hod

*) Dodavatelem stravy je Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o.

Ceník hrazených služeb



NEMOCNICE
JABLONEC NAD NISOU, p.o.

Název oddělení: **stravovací oddělení - STR**

Platnost ode dne: **1. ledna 2025**

Služba	Cena včetně DPH
Hlavní jídlo 1, 2, 3	93,- Kč
Polévka 1	10,- Kč
Celodenní strava (snídaně, oběd, studená večeře)	240,- Kč

Ceny jídel jsou stanoveny dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 6 odst. 2 písm. b), kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.