



**Metodický pokyn pro jednání se zájemcem
o Pečovatelskou službu**

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval		Tým pracovníků Pečovatelské služby, Bc. Jana Klímová, metodik	
Schválil	20.5.2021	Mgr. Tomáš Cipra, DiS., ředitel CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1 – Záznam jednání se zájemcem včetně informace o zpracování osobních údajů – nedílná součást) Příloha č. 2 – Informační materiál o službě „Vnitřní pravidla“ (aktualizované znění) Příloha č. 3 – Potvrzení o odmítnutí zájemce – Vzor Příloha č. 4 – Formulář evidence odmítnutých zájemců		
Aktualizace	dále 1x ročně nebo dle potřeby		
Platnost od	1.7.2021		

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS, jmenovka, datum, podpis
Platnost od 1.7.2023	Bc. et Bc. Kateřina Brožíková, DiS., vedoucí PS, Bc. Jana Klímová, metodik 	Úprava dle nových požadavků na vizuální identitu dokumentů CSZS, oprava názvu sazebníku úhrad, úprava čl. V. a č. VIII závěrečná ustanovení a drobné stylistické úpravy v textu. úprava příloha č. 1 vypuštěno GDPR. Změna statutárního zástupce. Změny jsou v textu vyznačeny modře	Mgr. Barbara Vacková ředitelka 19-06-2023

I. Úvodní ustanovení

Účelem Metodického pokynu pro jednání se zájemcem o Pečovatelskou službu je stanovit pravidla jakým způsobem, a za jakých podmínek bude služba nabízena, jakým způsobem a kým bude zájemce seznamován s nabízenou službou a podmínkami jejího poskytování a také stanovit pravidla rozhodující pro přijetí či odmítnutí zájemce o službu.

Tato metodika je součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality sociálních služeb č. 3 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách sociální služby; podle těchto pravidel postupuje;
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu, z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel postupuje.

Vymezení působnosti:

Středisko CSZS Pečovatelská služba se sídlem Brodská 100, Příbram VIII a její okrsky:

- I – Jana Drdy 494, Příbram VII, 261 01
- II – Průběžná 143, Příbram III, 261 01
- III – Hradební 69, Příbram I, 261 01
- IV – Brodská 100–102, Příbram VIII, 261 01
- V – nádvoří. Msgre. Korejse 155, Příbram VI – Březové Hory, 261 01

II. Základní pojmy

Pro účely tohoto metodického pokynu se rozumí:

- a) Službou – Pečovatelská služba (dále jen PS)
- b) Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále jen CSZS)
- c) Zájemcem o službu – osoba, která kontaktovala poskytovatele/PS za účelem informování se o službě nebo zájmu o její poskytování.
- d) Klientem – osoba, které je poskytována sociální služba PS na základě písemně uzavřené smlouvy podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- e) Pracovník pověřený jednat se zájemcem o službu – vedoucí PS a sociální pracovníci PS

III. Způsoby informování o nabízené službě

Samostatné a informované rozhodování je nezbytné pro pocit důvěry a právní jistoty. Proto je důležité předložit zájemci i širší veřejnosti dostatek kvalitních, srozumitelných a ověřitelných informací o podmínkách služby. Pro širší veřejnost a potenciální zájemce o službu jsou k dispozici soubory těchto informací:

- základní informace o službě ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb na <http://www.mpsv.cz> ;
- na webových stránkách CSZS <http://www.centrumpribram.cz/>, kde jsou způsobem srozumitelným cílové skupině osob zveřejněny tyto informace o službě: kdo jsme, naše poslání, cíle, zásady služby,

jaké služby poskytujeme, komu jsou určeny, kontaktní údaje na zařízení a pracovníky služby, informace o podmínkách služby, vzor smlouvy, ceníky, vnitřní pravidla služby, případně další aktuální informace pro zájemce a veřejnost;

- informační letáky se základními informacemi o službě v tištěné podobě, které jsou k dispozici na ostatních střediscích CSZS, úřadech, OSVaZ, u poskytovatelů spolupracujících sociálních, zdravotních či jiných služeb;
- informování o službě v tisku a dalších informačních médiích;
- příležitostné akce pro veřejnost, na kterých je prezentována činnost služby;
- předání konkrétních informací o službě pracovníkem při osobní návštěvě buď to v domácím prostředí zájemce, nebo zájemce či jeho zástupce přijde sám do kontaktního pracoviště služby, nebo telefonicky, nebo e-mailem.

IV. Postup při jednání před zahájením služby

Cílem jednání je získání veškerých potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích, očekáváních, zda zájemce patří do cílové skupiny osob, kterým je služba určena a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby tak, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda bude službu využívat.

Služba také aktivně vyhledává nové zájemce jednak informováním zájemců a veřejnosti výše uvedenými způsoby, ale také prostřednictvím spolupráce s OSVaZ, návaznými či spolupracujícími sociálními a zdravotními službami, příp. jinými institucemi.

1) První kontakt se zájemcem o službu

K prvnímu kontaktu se zájemcem o službu může dojít těmito způsoby:

- osobně – ve stanovených konzultačních hodinách pro veřejnost na pracovišti vedoucí a sociální pracovnice PS nebo v jiném čase na základě předchozí domluvy;
- telefonicky – v běžné stanovené pracovní době vedoucí, koordinátorky a sociální pracovnice PS;
- e-mailem – kdykoli,
- prostřednictvím pošty – kdykoli.

Účelem prvního kontaktu je zpravidla získání prvotních informací o zájemci a poskytované službě, kdy v praxi mohou nastat tyto situace:

- a) Zájemce (osoba jemu blízká) se jen informuje o situaci ve službě, ale nehodlá jí v blízké době využít, příp. zvažuje i jiné alternativy.
Pracovník pověřený jednáním se zájemci o službu poskytne **základní sociální poradenství**, tj. srozumitelným způsobem podá veškeré požadované informace o službě, zároveň předá informace o dalších dostupných zdrojích pomoci, které odpovídají potřebám zájemce. Základní sociální poradenství se poskytuje zcela anonymně.
- b) hned v průběhu prvního kontaktu je zřejmé, že zájemce nespadá do cílové skupiny nebo žádá o službu, kterou PS neposkytuje. Zde pracovník žadateli srozumitelným způsobem vysvětlí, z jakého důvodu nemůže být služba poskytnuta a v rámci **základního sociálního poradenství** poskytne informace, kam se může obrátit, předá příslušné kontakty, příp. nabídne zprostředkování jiné vhodné služby či jiného typu pomoci (*např. klient je plně soběstačný, chtěl by občas dovézt oběd, protože nechce každý den vařit – pracovník mu může pomoci najít veřejně dostupnou službu z oblasti gastronomie, kde jídlo dovázejí domů, aj*).

c) dle prvotních informací získaných od zájemce lze usuzovat, že patří do okruhu osob, kterým je služba určena a zájemce vyjádřil zájem sociální službu využít.

Zde si pak pracovník pověřený jednáním vezme kontakt na zájemce za účelem bližšího projednávání konkrétních požadavků a očekávání, které by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce bylo možné realizovat prostřednictvím PS. Vzhledem k charakteru služby se preferuje jednání přímo v podmínkách domácnosti zájemce za účasti sociálního pracovníka, případně koordinátorů či vedoucích PS.

2) Popis jednání se zájemcem před zahájením poskytování služby/uzavřením smlouvy

Osobní jednání je možné uskutečnit za níže uvedených podmínek a na těchto místech:

- kontaktní pracoviště vedoucí, koordinátorek a sociální pracovnice PS v provozních hodinách nebo po předchozí domluvě;
- v domácnosti zájemce vždy po předchozí domluvě, ve smluveném čase, dle situace do domácnosti vstupují při prvním kontaktu jeden nebo dva pracovníci;
- v jiné instituci, jejíž službu klient aktuálně užívá (např. zdravotnické zařízení aj.), ev. na jiném místě, vždy po předchozí domluvě, ve smluveném čase.

Zájemce má možnost zvolit si místo prvního kontaktu, pracovník však zároveň dbá na to, aby byla zajištěna nezbytná míra soukromí a jednání probíhalo, pokud možno, bez rušivých vlivů.

Kdo se jednání účastní vždy:

- Pracovník nebo dva pracovníci poskytovatele pověřeni jednáním se zájemcem nebo další pracovník, kterému zájemce důvěřuje a přeje si jejich přítomnost;
- Zájemce o službu, musí být účastníkem vždy, ledaže by k jednání písemně zmocnil jinou osobu (písemné prohlášení);
- opatrovník zájemce u nespolečenských osob
- každá osoba, kterou si zájemce k jednání přizve, např. rodinní příslušníci, přátelé;
- další odborníci, např. pracovník OSVaZ, pracovník jiné služby či instituce, v případě komunikačních obtíží osoba, která se umí s žadatelem dorozumět.

Jednání se neúčastní ten, koho zájemce vyloučí, přičemž z jednání nelze vyloučit opatrovníka u osoby omezené ve způsobilosti k právním úkonům.

3) Průběh jednání:

Pracovník pověřený jednáním se zájemcem se na setkání se zájemcem náležitě připraví. Při kontaktu se zájemcem se představí, vchází-li do domácnosti, prokáže se průkazem zaměstnance poskytovatele. Jednání by nemělo přesáhnout 60 min. Představí službu a činnosti, které poskytuje, cíl a smysl služby, podmínky jejího poskytování a nastíní možný způsob. Předem informuje, jak dlouho bude jednání trvat. Zpravidla by spolupráce. Seznámí se s aktuální situací zájemce, možnostmi, potřebami, požadavky a očekáváním zájemce, je nápomocen při jejich vyjadřování. Pracovník přizpůsobuje tempo jednání, objem předávaných informací, slovník a formulaci vět možnostem zájemce. Průběžně ověřuje, zda rozumí a poskytuje zájemci dostatek prostoru k projevu jeho vlastní vůle, odpovídá na dotazy, informuje o kladech, záporech jeho rozhodnutí. Pracovník si zapíše nezbytné údaje o zájemci týkající se jeho potřeb a míry soběstačnosti. K tomu účelu vyhotoví Záznam jednání se zájemcem PS, zároveň prokazatelně informuje zájemce o zpracování osobních údajů pro účely nezbytných úkonů před uzavřením smlouvy a jejího plnění. Také v písemné formě předá informační materiály o podmínkách služby a [Sazebníku úhrad](#). Pokud zájemce již v této fázi získal jasnou představu, s čím mu může služba pomoci a které služby lze využít, pracovník

pověřený jednáním si od zájemce převezme všechny potřebné údaje a podklady pro uzavření písemné smlouvy. Pokud si zájemce chce předané informace ještě uspořádat, není rozhodnutý, pracovník s ním dojedná buď to termín dalšího setkání, nebo na sebe předá kontaktní údaje.

Na konci jednání pracovník ještě jednou shrne, na čem se společně domluvili a ověří si, zda zájemce všemu rozuměl. Jednání se zájemcem může proběhnout i vícekrát, zájemce by měl mít dostatek času k rozhodnutí, zda službu využije.

Obtížné situace při jednání se zájemcem a jak je řešit

- **zájemce neví, co chce** – v osobním jednání znovu představit službu a na základě zjištěných potřeb zájemce v průběhu sociálního šetření naznačit, jak by mohlo poskytování služby v jeho případě konkrétně vypadat, dát mu čas na rozmyšlenou, domluvit další setkání;
- **rodina mluví za zájemce** – vysvětlit, že prvořadý je názor zájemce, a že jen on má právo rozhodnout, co si přeje, popřípadě požádat o jednání pouze se zájemcem;
- **zájemce má komunikační problémy** – k jednání přizvat jinou osobu, která se umí se zájemcem dorozumět.

4) Způsob vedení záznamů o jednání se zájemci o službu

Ručně provedené záznamy o jednání se zájemcem (příloha č. 1 této metodiky) se ukládají do osobní složky klienta, a to v případech, kdy je následně s klientem uzavřena smlouva. O odmítnutých zájemcích se vede evidence s uvedením důvodu odmítnutí ve smyslu § 91, odst. 3, zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (povinnost vyplývající z 88, písm. g), a to:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, (např. *nejedná se o klienta v nepříznivé sociální situaci, je soběstačný nebo naopak míra soběstačnosti osoby je natolik snížena, že není možné situaci zájemce řešit prostřednictvím PS*).
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Evidenci vede vedoucí PS. Písemně vyhotovené záznamy z jednání se zájemci o službu, kteří byli odmítnuti se ukládají do složky „odmítnutí zájemci“, uložené u vedoucí. Doba uložení a skartační lhůta je stanovena Spisovým a skartačním řádem CSZS.

V. Pravidla a postup při výběru zájemců

Základním kritériem výběru je příslušnost zájemce k cílové skupině a naléhavosti nepříznivé sociální situace na základě výstupů z jednání se zájemcem.

Výběr zájemců pro poskytování sociální služby PS, kteří byli z kapacitních důvodů odmítnuti a na službu čekají, provádí tým ve složení vedoucí PS, koordinátorka příslušného okrsku a sociální pracovníce PS. Tým se schází dle potřeby, výběr probíhá na základě bodového hodnocení míry soběstačnosti zájemce a odborného zhodnocení celkové sociální situace klienta.

VI. Pravidla a postup pro odmítnutí zájemce

Pracovník pověřený jednáním se zájemcem o službu může odmítnout zájemce o službu z těchto důvodů:

- **Zájemce nepatří do cílové skupiny osob:** V případě, že zájemce nespadá do cílové skupiny nebo žádá o službu, kterou PS neposkytuje, zaeviduje pracovník tohoto zájemce do evidence odmítnutých zájemců s uvedením důvodu, zároveň vyhledá a předá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by mohly řešit jeho potřeby. **Patří sem i případy, kdy na základě získaných podkladů či šetření v domácnosti situace zájemce nevyžaduje zavedení služby.**
- **Služba PS je kapacitně naplněna:** Pokud je služba kapacitně naplněna, sdělí vedoucí služby zájemci, že bude veden v evidenci zájemců o službu, rovněž mu sdělí, že jakmile se uvolní kapacita, bude zájemce kontaktován. Pořadí kontaktování zájemců určuje vedoucí služby PS podle naléhavosti případu výstupů z týmového výběru zájemců. Vedoucí zaeviduje tohoto zájemce jednak do evidence zájemců o službu a také do evidence odmítnutých zájemců a zaznamená důvod odmítnutí. Pracovník zájemci vyhledá a předá kontakty na poskytovatele téže služby nebo další jiné zdroje pomoci, které by mohly zajistit potřeby zájemce.
- **Zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.** V takovém případě pracovník zájemci sdělí, kdy je možné službu znovu kontaktovat, zaeviduje zájemce do seznamu odmítnutých zájemců a zaznamená důvod. Pracovník zájemci vyhledá a předá kontakty na poskytovatele téže služby nebo další jiné zdroje pomoci, které by mohly řešit potřeby zájemce.

Pokud si zájemce, který byl odmítnut, vyžádá písemné potvrzení, pracovník pověřený jednáním se zájemcem o službu (vedoucí PS) mu toto potvrzení vyhotoví, jeho kopii založí do složky „Odmítnutí zájemci“ k příslušnému Záznamu o jednání se zájemcem.

VII. Kompetence a odpovědnost pracovníků oprávněných jednat se zájemcem o službu

Služba má stanoveny zaměstnance pověřené jednat se zájemci o službu, případně osobami, které zájemce zastupují či doprovázejí. Tito zaměstnanci jsou stanoveni tak, aby byla v maximální možné míře zajištěna jejich zastupitelnost. Pracovníky pověřenými jednat se zájemci o službu jsou vedoucí služby PS, sociální pracovníci a koordinátoři PS, kteří odpovídají za řádný průběh procesu jednání se zájemcem, evidenci zájemců o službu, ovládají a v praxi uplatňují tento soubor znalostí a dovedností:

- znalost poskytovaných služeb, znalost návazných služeb a dalších zdrojů pomoci;
- znalost náležitostí a podmínek, nezbytných k tomu, aby mohla být služba poskytována;
- znalost a porozumění všem ustanovením smlouvy včetně jejích příloh;
- techniky a metody sociální práce a dovednosti v oblasti vedení jednání;
- schopnost srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- znát a umět respektovat příslušná občanská práva, oprávněné zájmy aj.;
- umět vysvětlit, jak se může zájemce o službu/klient domoci svých práv (stížnosti);
- umět vysvětlit existenci poskytovatele, jeho vztah k zřizovateli atd.

Pracovníkům pověřeným jednat se zájemcem o službu poskytovatel zajišťuje podporu v získávání a prohlubování těchto speciálních znalostí a dovedností.



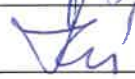
VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento Pokyn je závazný pro všechny pracovníky PS, kteří jednají se zájemci nebo se na jednání se zájemcem podílejí. Za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska PS, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.

- 2) Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný u vedoucí PS, všem pracovníkům služby v tištěné podobě, dalším zaměstnancům organizace pak v elektronické podobě na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci PS. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí PS.

Tímto potvrzuji, že jsem byl (a) seznámen (a) s plným aktualizovaným zněním **METODICKÉHO POKYNU PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM** včetně příloh, aktualizované k 1. 7. 2023

Středisko: Pečovatelská služba

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis
20.6.23	Bc. et Bc. Kateřina Brožiková, DiS. vedoucí Pečovatelské služby	
21.6.23	Mgr. Andrea Sekaninová, DiS. sociální pracovník	
22.6.23	Mgr. Michaela Havlenová koordinátorka Pečovatelské služby	



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH
A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB
MĚSTA PŘÍBRAM**

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII
T: 326 551 738 • E: pecovatelkasklub@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz

Příloha č. 1 Záznam jednání se zájemcem o poskytnutí služby + Informace o zpracování údajů jako jeho nedílná součást

PŘE/ŠETŘENÍ MÍRY ZÁVISLOSTI NA POMOCI DRUHÉ OSOBY

(dále jen „zájemce“) za účelem zjištění vhodnosti poskytnutí sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby
(Zjištění tíživé sociální situace)

Jméno a příjmení:

Ročník:

Činnost:	Provedení činnosti:	Bodové skóre	Poznámky
01. Péče o zdraví a bezpečí (léky, přivolat lékaře)	Samostatně nebo s pomocí	05	
	Neprovede	00	
02. Orientace v čase, místě, v osobách, komunikace	Dostatečná	10	
	Omezená	05	
	Neorientovaný/á	00	
03. Příprava a poskytování stravy	Samostatně bez pomoci	10	
	S pomocí	05	
	Neprovede	00	
04. Oblékání a obouvání	Samostatně bez pomoci	10	

**METODICKÝ POKYN PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O PEČOVATELSKOU SLUŽBU
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Strana 2 (celkem 7)**

		S pomoci	05	
		Neprovede	00	
05.	Zajištění věci pro stravu a péči o vlastní osobu (nákup)	Samostatně nebo s pomoci	05	
		Neprovede	00	
06.	Osobní hygiena	Samostatně nebo s pomoci	05	
		Neprovede	00	
07.	Péče o domácnost	Samostatně	10	
		S dopomocí	05	
		Neprovede	00	
08.	Nakládání s odpady	Samostatně nebo s pomoci	05	
		Neprovede	00	
09.	Vyřizování běžných veřejných služeb (úřady)	Samostatně	10	
		S dopomocí	05	
		Neprovede	00	

**METODICKÝ POKYN PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O PEČOVATELSKOU SLUŽBU
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Strana 3 (celkem 7)**

10.	Kontakt s rodinou a se společenským prostředím	Pravidelný	10	
		Nemá (mimo město)	00	
11.	Výkon fyziologické potřeby	Samostatně bez pomoci	10	
		S pomoci	05	
		Neprovede	00	
12.	Změny polohy, vstávání, usedání	Samostatně bez pomoci	15	
		S malou pomocí	10	
		Vydrží sedět	05	
		Neprovede	00	
13.	Samostatný pohyb – po rovině	Samostatně nad 50 metrů	15	
		S pomoci 50 metrů	10	
		Na vozíku 50 metrů	05	
		Pouze po bytě	05	
		Neprovede	00	
14.	Chůze po schodech	Samostatně bez pomoci	10	

	S pomocí	05	
	neprovede	00	

Celkem:

..... bodů

Hodnocení stupně závislosti

Hodnocení:	Závislost	Body
	Vysoce závislý	00–40 bodů
	Závislost středního stupně	45–70 bodů
	Lehká závislost	75–95 bodů
	nezávislý	100–130 bodů

ZHODNOTILA:

INFORMACE KE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel a zájemce před uzavřením Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby pečovatelské služby poskytovatelem zájemci podle ust. § 40 č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, provedli jednání za účelem zjištění vhodnosti poskytnutí sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vhodnosti uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby s cílem zjistit a určit tíživost sociální situace. O jednání byl pořízen shora uvedený záznam. Jednání se zájemcem je nezbytné pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy, jejíž smluvní stranou je zájemce jako subjekt údajů a toto jednání proběhlo na výslovnou žádost zájemce jako subjektu údajů;

Ochrana osobních údajů

Poskytovatel, jímž je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Pečovatelská služba, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, IČ 47067071 se jakožto správce osobních údajů (dále jen „Poskytovatel/správce“) zájemce, jenž je subjektem údajů (dále jen „klient“/„subjekt údajů“), které mu byly v rámci jednání před uzavřením Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zavazuje, že bude tyto osobní údaje zpracovávat v souladu s právními předpisy, především s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Osobní údaje budou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro naplnění účelu zjištění vhodnosti poskytnutí sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vhodnosti uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby s cílem zjistit a určit tíživost sociální situace zájemce a pouze po dobu nutnou pro dosažení uvedeného účelu, nejdéle však po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy a v souladu s nimi. Zájemce má možnost se svobodně rozhodnout a udělit či neudělit souhlas s evidováním jeho osobních údajů v souvislosti s případnými účely zpracování.

Poskytovatel je správcem osobních údajů ve smyslu ustanovení platných právních předpisů. K osobním údajům mají přístup pouze správce a osoby, které jsou ve vztahu k němu v pracovním poměru či jiném obdobném právním vztahu nebo zpracovatel na základě smluvního vztahu se správcem a pouze za uvedenými účely zpracování. Přístup a nakládání s osobními údaji zpracováványými správcem podléhají interním bezpečnostním předpisům správce. Správce může zpřístupnit osobní údaje subjektu údajů třetím osobám pouze v případech, kdy mu to bude ukládat nebo umožňovat zákon, jinak jen výlučně se souhlasem subjektu údajů.

Další informace související se zpracováním osobních údajů subjektu údajů jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele: <http://www.centrumpribram.cz/index.php/o-nas/gdpr>

Správce osobních údajů

Jméno: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Pečovatelská služba

IČO: 47067071

Adresa: Brodská 100, 26101 Příbram VIII

E-mail: info@centrumpribram.cz

Právní základ pro zpracování

- **Provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy, jejíž smluvní stranou je zájemce jako subjekt údajů před uzavřením Smlouvy** o poskytnutí pečovatelské služby uzavřené mezi zájemcem a poskytovatelem a před poskytováním pečovatelské služby ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytování a zpracování osobních údajů je nezbytné pro provedení opatření přijatých před uzavřením

dohody na žádost tohoto subjektu údajů a ke splnění dalších právních povinností právními předpisy uloženými zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Účel zpracování

zjištění vhodnosti poskytnutí sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vhodnosti uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zjištění a určení tíživosti sociální situace zájemce

Příjemci osobních údajů

- Orgány veřejné moci (např. soudy, správní orgány a další orgány veřejné moci, orgány sociálně-právní ochrany dítěte)
- Poskytovatelé údržby informačního systému
- Zřizovatel Poskytovatele jako příspěvkové organizace
- Další příjemci dle potřeb a pokynů subjektu údajů

Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy, jejíž smluvní stranou je zájemce jako subjekt údajů a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Nařízení GDPR).

Práva subjektu údajů

V souladu s ustanovením § 5, § 11, § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a článkem č. 13 nařízení Evropského parlamentu č. 2016/679 správce informuje subjekt údajů o těchto jeho zákonných právech:

- Každý subjekt údajů má právo na přístup k osobním údajům a 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 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. Je-li žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav,

- c) svůj souhlas ve smyslu ustanovení čl. 13, odst. 2., písm. c) kdykoli odvolat,
- d) ve smyslu ustanovení čl. 13, odst. 2., písm. d) podat stížnost u dozorového úřadu.

Právo na přístup k osobním údajům znamená, že subjekt údajů má právo od správce získat informace o tom, zda zpracovává jeho osobní údaje, a pokud ano, o jaké údaje se jedná a jakým způsobem jsou zpracovávány. Subjekt údajů má také **právo, aby správce bez zbytečného odkladu opravil na jeho žádost nepřesné osobní údaje**, které se ho týkají. **Neúplné osobní údaje má subjekt údajů právo kdykoli doplnit.**

Právo na výmaz osobních údajů představuje jinými slovy vyjádřenou povinnost správce zlikvidovat osobní údaje, které o subjektu údajů jsou zpracovávány, pokud jsou splněny určité podmínky a subjekt údajů o to požádá.

Subjekt má **právo, aby správce** v určitých případech **omezil zpracování** jeho osobních údajů. Proti zpracování, které je založeno na oprávněných zájmech správce, třetí strany nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, má subjekt údajů **právo kdykoli vznést námitku.**

Právo na přenositelnost údajů dává subjektu údajů možnost získat osobní údaje, které správci poskytl, v běžném a strojově čitelném formátu. Tyto údaje může následně předat jinému správci, nebo pokud je to technicky možné, žádat, aby si je správci předali mezi sebou.

Právo kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů se neuplatní, jelikož osobní údaje subjektu údajů jsou zpracovávány z důvodu plnění smlouvy uzavřené se subjektem údajů, nikoli na základě souhlasu se zpracováním.

V případě, že bude subjekt údajů jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné správcem, může podat stížnost přímo jemu, nebo **se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.**

Více informací o právech subjektu údajů je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (<https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>)

Shora uvedené informace беру na vědomí a prohlašuji, že jsem byl/byla poučen/poučena a informován/informována o zpracování mých osobních údajů. Výslovně prohlašuji, že jednání bylo provedeno na mou výslovnou žádost, když žádám o poskytnutí pečovatelské služby ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V Příbrami dne:

.....
podpis



ZÁZNAM JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O POSKYTNUTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Účastníci jednání:

Zájemce: Jméno a příjmení:
rok narození

Za poskytovatele: Jméno, příjmení, pracovní pozice

.....

Další účastník / účastníci: Jméno příjmení, vztah k zájemci:

.....

Datum a místo jednání:

Po představení nabídky a podmínek Pečovatelské služby byly na místě projednány a zjištěny aktuální potřeby, přání a míra nepříznivé situace zájemce.

1. Zájemcem vyslovené/á přání, potřeba/y, tedy co ho vedlo k tomu, že službu kontaktoval,
cíl spolupráce.....

.....

2. Šetřením zjištěná míra závislosti na pomoci jiné osoby (*výsledek viz. přiložený formulář*):

..... bodů

3. Případné vlastní zdroje zájemce, jimiž lze plně kompenzovat či doplnit potřeby zájemce:

.....

.....

Společně domluvené **předpokládané zahájení služby** od

- Ještě si chce nechat čas na rozmyšlenou a dá vědět na kontakty, které mu pracovník předal
- Jiné

Žádosti o zavedení služby na základě výsledku jednání nelze vyhovět

- Zájemce nepatří do cílové skupiny**, žádá o službu, kterou PS neposkytuje. Pracovník předal zájemci informace a kontakty na místně dostupné služby, které mohou zajistit jeho potřeby, nebo služby pomohl kontaktovat.
- Zájemce patří do cílové skupiny, ale **kapacita je aktuálně naplněna**. Pracovník informoval o zájemce o zařazení do pořadníku PS, s tím, že ho bude služba kontaktovat, jakmile bude volná kapacita (pouze v případě zájemců, kteří patří do CS).
- Zájemce nežádá – žádá o potvrzení o odmítnutí služby s uvedením důvodu, pokud ano, předáno dne

Zájemce prohlašuje, že byl pracovníky PS seznámen s podmínkami služby.

V písemné podobě mu byly předány tyto materiály: Vnitřní pravidla PS, [Sazebník úhrad](#), Práva a povinnosti, Informace o zpracování osobních údajů, Postup pro podání stížnosti, jiné:

Zájemce prohlašuje, že byl srozuměn s tím, že poskytovatel dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů zjišťuje, zpracovává, eviduje a archivuje osobní údaje zájemce – a to v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů poskytovatele. Tyto údaje zájemce předal pracovníkům PS za účelem projednání služby a v případě kladného výsledku jednání za účelem uzavření a následného plnění smlouvy.

V Příbrami dne

Podpis zájemce:

Za poskytovatele:

[Podpis zákonného zástupce](#)

[Podpis další přítomné osoby](#)

**ÚDAJE PŘEDANÉ ZÁJEMCEM POTŘEBNÉ JAKO PODKLAD
PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY**

Zájemce:

Jméno a příjmení, titul:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

Aktuální bydliště **patro**.....

Telefon

Platba: hotově x převodem x inkaso x SIPO: spojovací číslo.....

Opatrovník: *jméno, příjmení, datum narození, bydliště a č. rozsudku, na základě, kterého byl soudem ustanoven*

Člen odboje NE x ANO **číslo průkazky**

Žádám o poskytování těchto úkonů Pečovatelské služby (dále PS):

Pokud klient žádá úkon poskytnutí stravy dietní stravování:

ANO x NE *jaká dieta:*

Další informace a nepovinné údaje které se vztahují k poskytování služby:

Kontaktní osoba: *Jméno a příjmení / vztah k žadateli / tel. kontakt / e-mail*

Uvedením kontaktních osob žádám a beru na vědomí, že pracovníci PS se na ně mohou obracet v případě nutnosti řešení neodkladných záležitostí týkajících se průběhu služby, pokud já nebudu moci např. z důvodu hospitalizace. Tyto osoby jsem o tom vyrozuměl/a ony s tím souhlasí.

Jiné informace a nepovinné údaje, které nám chcete sdělit:

Prohlašuji, že výše uvedené údaje jsou přesné a pravdivé, což stvrzuji svým podpisem.

V Příbrami dne:

Podpis Zájemce:

Pomohl vyplnit:

MAPOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SITUACE:

1. **Komunikace** – schopnost uživatele komunikovat, kompenzační pomůcky, přijímání a porozumění info, potřeba asistence?.....

2. **Péče o sebe** – fyzické schopnosti, schopnost rozpoznání potřeby, úkony ve dne/noci, schopnost vybrat / připravit jídlo, osobní hygiena, oblečení

3. **Péče o domácnost** – jak zvládá péči o domácnost / úklidy, praní, používání spotřebičů, péče o své věci, zda dokáže zachovat pořádek, bezpečí.....

4. **Zdraví** – jak velkou pomoc/ podporu potřebuje v oblasti zdraví – zajištění lékaře či objednání, doprovod k lékaři, každodenní péče o zdraví, dodržování léč. režimu, užívat léky

5. **Bydliště a prostředí** – orientace a pohyb v domácím prostředí, v okolí, zvládá obsluhu domácích spotřebičů?

6. **Bezpečí a rizika** – zvládání situací, bezpečné chování, rizikové projevy chování při osobní nepohodě, případné zneužívání léků (jiných návykových látek)

7. **Vztahy** – osobní vztahy, sociální vztahy – okruh přátel, rodiny, dokáže si domluvit schůzku (čas a místo) asistence při pochůzkách

8. **Osobní uplatnění a spokojený život** – naplnění svého času, aktivity, uplatnění

9. **Finance a úřady**- hospodaření s financemi, zvládání rozpočtu, dluhy, nakládání s hotovostí, zná „hodnotu peněz a cen“, schopnost rozpoznání bankovek

10. **Pravidla a povinnosti** – zvládá rozhodování? sám či s dopomocí? Zvládání běžných společenských situací, plnění slibů, společenské normy (pozdrav, zdvořilost, pomluvy...).....

11. **Informace, co se týká stravování, dieta, příp. jiné**



Příloha č. 2 Informační materiál o službě „Vnitřní pravidla“

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

Platná od 1. 5. 2023



Vnitřní pravidla Pečovatelské služby obsahují souhrnné informace, které Vás provedou naší službou.

Obsah:

Úvod	strana 2
I. Popis základních činností	strana 3
II. Časový rozsah zajišťování péče	strana 5
III. Pravidla zajišťování péče	strana 5
IV. Nákupy/pochůzky, předávání finanční hotovosti	strana 6
V. Jak se platí naše služby	strana 7
VI. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídonosiče	strana 7
VII. Úklid	strana 8
VIII. Kontaktní osoby	strana 8
IX. Pokyny a podmínky bezpečnému a bezproblémovému poskytování služby	strana 8
Telefonní čísla	strana 10

Úvod

Pečovatelská služba je terénní a ambulantní služba sociální péče, poskytovaná podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Poskytovatelem služby je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS).

Posláním Pečovatelské služby (dále jen PS) je poskytovat soubor pečovatelských činností, který klientům sociální služby umožňuje zachovat v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života. Kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavního zaopatření. Služba je určena občanům, jejichž soběstačnost je z důvodu věku nebo zdravotního stavu trvale či dočasně omezena a vyžaduje pomoc jiné osoby.

PS se zaměřuje především na péči o osobu vlastní a nenahrazuje ty činnosti, které si můžete vzhledem ke svým možnostem zajistit prostřednictvím běžně dostupných veřejných služeb (např. dovozem obědů komerčně dostupnou službou, úklidové firmy...) nebo prostřednictvím jiných přirozených zdrojů (jako je rodina, jiné vlastní možnosti a schopnosti).

Služba se poskytuje na základě smlouvy, kde je stanoven rozsah činností / úkonů, na kterých se PS s Vámi při sociálním šetření domluví po předem osobně projednaných potřebách, cílech a Vašich přáních, a také možnostech PS.

Četnost a způsob poskytování sjednaných úkonů jsou pak blíže stanoveny v tzv. Individuálním plánu péče (dále jen IPP), který spolu s Vámi sestaví sociální pracovník PS. Poté Vám bude přidělen tzv. klíčový pracovník, "průvodce službou", na kterého se můžete obracet ve všech záležitostech týkajících se námi poskytované PS. Vaše potřeby a situace se mohou v průběhu služby měnit (např. budete potřebovat více nebo naopak méně úkonů), proto budeme v pravidelném intervalu (cca 1 x za 6 měsíců), nebo kdykoli v případě významnější změny na Vaší straně IPP aktualizovat a také hodnotit dosavadní průběh služby. Tato povinnost vyplývá ze zákona o sociálních službách a také ze smlouvy. IPP spolu s Vámi vyhotovuje sociální pracovník PS, se kterým vše potřebné projednáte. Případné dohodnuté změny v nastavení péče pak budou následně upraveny ve smlouvě (zpravidla dodatkem) a také v IPP. V tomto ohledu je naprosto nezbytná Vaše spolupráce s PS, neboť je v našem společném zájmu, aby péče o Vaši osobu probíhala tak jak má.

Podpisem smlouvy se zavazujete k tomu, že nás budete informovat o veškerých důležitých skutečnostech, které se vztahují k poskytování PS.

Pokud některé Vaše požadavky nebude možné zajistit prostřednictvím PS, pomůžeme Vám s výběrem nebo zprostředkováním jiné služby, odpovídající Vaším požadavkům či potřebám. Zejména v případě, kdy budete žádat o službu, kterou PS neposkytuje (i s ohledem na námi definovanou cílovou skupinu) nebo PS nemá kapacitu k tomu, aby požadovanou službu adekvátně zajistila.

Tato vnitřní pravidla jsou veřejně dostupným dokumentem, který blíže upravuje podmínky naší služby. Je určený jednak pro zájemce o službu, aby měli dostatek vstupních informací, tak i pro klienty a jejich blízké. Tato pravidla jsou závazná jak pro klienty, tak pro pracovníky poskytovatele.

I. Popis základních činností

Základní sociální poradenství

Toto poradenství je bezplatné a poskytneme Vám ho, když budete potřebovat získat informace o naší službě, či informace, na jaké služby nebo instituce se můžete obrátit a s čím by Vám mohly pomoci v situaci, kterou potřebujete řešit.

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:

- pokud potřebujete dopomoc s přípravou jednoduché stravy,
- asistovat při konzumaci stravy a tekutin, případně nakrmení.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

- dopomáháme při oblékání nebo svlékání včetně obutí.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

- chůze po Vaší domácnosti s podporou pečovatelky,
- aktivizace – nácvik činností v domácnosti, které vedou k rozvoji Vaší soběstačnosti.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

- pečovatelka Vám pomůže při přesunu z křesla (invalidního vozíku) na lůžko a zpět.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Tento úkon zahrnuje pomoc při osobní hygieně (osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti nebo na středisku osobní hygieny...), pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Pomoc při úkonech osobní hygieny:

- dopomoc při osobní hygieně (pomoc při přesunu do/z vany, podání ručníku, mycích potřeb, oblékání, dopomoc při mytí...), promazávání kůže krémem,
- pokud máte omezenou hybnost, případně nevyhovující koupelnu – celková hygiena na lůžku, vyčistění zubů, umytí obličeje, rukou...,
- případně výměna inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin...

Péče o vlasy a nehty:

- česání vlasů, případně umytí a vysoušení vlasů,
- stříhání nehtů na rukou.

Pomoc při použití WC:

- dopomoc na WC či toaletní křeslo. Pomoc spočívá zejména v činnostech spojených s vyprazdňováním.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Tento úkon zahrnuje rozvoz a donášku stravy, a pomoc při ohřevu jídla nebo při přípravě jednoduchých jídel.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti:

- za běžný úklid je považován pravidelný úklid a znamená např. vytření podlahy, vyluxování, utření prachu, utření povrchů (stoly, nízké skříňky, domácí spotřebiče ...), umytí / otření koupelny (vana, umyvadlo, povrchy) a WC.
- údržba domácnosti – zalití květin, vynesení odpadků, kontrola schránky...

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti:

- velký úklid představuje – úklid po malování, sezónní úklid, mytí oken, úklid balkónu, čištění kobereců. Jak jsme Vás informovali již v úvodu, naše služba se zaměřuje na nezastupitelné úkony. Se zajištěním této činnosti Vám pomohou naši pracovníci tím, že Vám zprostředkují veřejně dostupné služby, které se na danou činnost specializují, nebo Vám kontakt na tyto služby předají.

Běžné nákupy a pochůzky:

- běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je Vám zabezpečit dostatečné množství potravin, či jiných věcí **pro vlastní potřebu** do doby dalšího dohodnutého nákupu (základní potraviny, např. ovoce, zelenina, maso, uzenina, nápoje, mycí a úklidové prostředky),
- pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře – vyzvednutí receptů, vyzvednutí léků z lékárny a donáška léků přímo k Vám do bytu, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, placení složenek na poště apod.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti:

- velkým nákupem je myšlen nákup, který převyšuje svým obsahem a časovou náročností běžný nákup (např. týdenní nákup, nákup oblečení, obuvi, kartonů vody, nákup na svátky...) a není pravidelný.

Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy:

- pokud nemáte pračku, nebo již nevládnete tuto činnost provést.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovodíme Vás na procházky, k lékařům, na úřady, do institucí poskytujících veřejné služby...

Dále PS poskytuje fakultativní (doplňkové) činnosti. **Tyto činnosti lze poskytovat pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních činností služby (nikoliv jako jediný požadovaný úkon)** a to pouze v případě, kdy to umožňuje provoz organizace. Tyto úkony jsou popsány v Sazebníku úhrad Pečovatelské služby (dále v textu jen Sazebník úkonů).

II. Časový rozsah zajišťování péče:

PS se podle zákona o sociálních službách poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech klientů. Čas, četnost a rozsah služeb je s Vámi sjednán individuálně, dle Vaší aktuální potřeby. **Vychází se z Vašich potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele.** Vaše požadavky jsou evidovány v **osobní kartě klienta**, jako součást IPP.

Základní doba poskytování služby probíhá ve stanovené pracovní době každého okrsku.

O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách poskytujeme neodkladnou péči u klientů plně odkázaných na pomoc jiné osoby v úkonech péče o vlastní osobu, přípravy či podání jídla, a to na základě individuálního vyhodnocení naléhavosti situace a způsobem stanoveném v IPP.

III. Pravidla zajišťování péče:

- 1) PS Vám zajistí takovou pomoc a podporu, kterou skutečně potřebujete, a kterou si nejste schopni zajistit vlastními silami, nebo kterou Vám není schopna zajistit např. rodina. Jak již bylo zmíněno v úvodu, **PS nenahrazuje pomoc a podporu, kterou si můžete zajistit vlastními silami nebo prostřednictvím veřejně dostupných služeb.**
- 2) Pokud máte nasmlouvané nepravidelné úkony (například doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, pochůzky, odvoz autem k lékaři), jsou stanovena následující pravidla pro jejich objednávání:
 - a) doprovody (např. k lékaři na vyšetření) nahlásit min. 2 pracovní dny předem do 14,00 hod.,
 - b) pochůzky nahlásit minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.,
 - c) odvoz autem k lékaři nahlásit minimálně 5 pracovních dnů předem.
- 3) Pravidla pro objednávání či rušení obědů jsou popsána níže u „Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče“.
- 4) V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu.
- 5) **Není možné provádět služby v domácnosti bez Vaší přítomnosti.**

Pokud odebíráte obědy a v daný čas jste např. u lékaře, je možné domluvit se na předání obědu na dohodnuté místo, **a to pouze ve výjimečných případech.**

- 6) Domluvenou službu můžete předem zrušit (např. návštěva u lékaře), musíte tak učinit **nejpozději 1 hodinu před jejím začátkem** (s výjimkou dovozu obědů). V případě jednorázové změny se můžete domluvit přímo s pečovatelkou.

To, abyste nám dali vědět v případě, kdy předem domluvenou službu rušíte, je velice důležité. Seznamte, prosím s touto povinností také někoho ze svých blízkých (kontaktní osobu), aby nám informaci předali, pokud vy nemůžete.

V případě, že pracovníkům PS při předem sjednané návštěvě neotevíráte, dodržujeme tento postup:

- nejprve voláme Vám,

- poté voláme kontaktní osobu (popřípadě se doptáváme u sousedů),
- dále vzneseme dotaz v nemocnici.

Tento postup opakujeme a poté bez prodlení voláme záchranné složky, protože se důvodně domníváme, že může být ohroženo Vaše zdraví nebo život.

Tento postup může znamenat (pokud PS nemá k dispozici klíč od Vašeho bytu, nebo máte klíč z vnitřní strany dveří v zámku) **násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení**. Je proto ve Vašem zájmu vždy zrušit Vámi domluvenou službu.

PS nehradí poničení bytového zařízení – je to vždy na náklady klienta.

Zároveň na tomto místě připomínáme, že jste se ve smlouvě zavázali, že nám budete předávat veškeré důležité skutečnosti, týkající se průběhu služby. Pokud by opakovaně docházelo k tomu, že nás bez objektivního důvodu nebudete včas informovat, že domluvenou službu rušíte, může PS přistoupit k opatřením, která v konečném důsledku mohou vést k ukončení služby.

7) Omezení poskytování úkonů – PS může omezit poskytnutí úkonů dle smlouvy o poskytování PS pouze a jen na nezbytně nutnou dobu, z nepředvídatelných, objektivních důvodů, které nemůže poskytovatel ovlivnit (technické, personální, provozní důvody). O těchto případech jste informováni co nejdříve.

8) Pokud máte ve svém bytě nainstalované nahrávací zařízení se záznamem (kamera, mikrofon apod.) jste povinni to bezodkladně sdělit již při sociálním šetření (vedení PS, pracovníkům PS). Pokud později takové zařízení ve svém bytě instalujete, jste povinni sdělit to pracovníkům PS také bez zbytečného odkladu.

Pokud tuto skutečnost nesdělíte, může PS omezit poskytování úkonů dle Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby nebo Smlouvu o poskytování Pečovatelské služby vypovědět. Tím není dotčena možnost PS omezit poskytování úkonů dle odst. 7) tohoto článku.

IV. Nákupy / pochůzky, předávání finanční hotovosti

Pokud máte nasmlouvaný nákup nebo pochůzku, kde **je úhrada v hotovosti**, je nutné předat pečovatelce, která úkon zajišťuje, předpokládanou finanční hotovost **před započítáním služby**. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování a na tomto základě Vám vrátí zbytek hotovosti.

Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali Vaší platební kartou – v žádném případě Vám nemohou pracovníci PS vybírat hotovost z bankomatu!!!

Nákupy provádí pečovatelka v obchodech ve Vašem nejbližším okolí.

O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatelka záznamy (v notýsku). Notýsek je pořízován na náklady poskytovatele a zůstává ve Vaší domácnosti. Do notýsku napíše pečovatelka přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) odsouhlasíte Vy i pečovatelka svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Způsob předání nákupního seznamu se řeší individuálně a je zaznamenán v IPP.

V. Jak se platí naše služby

PS je poskytována za úhradu, která je stanovena v Sazebníku úhrad vydaného CSZS a schváleném naším zřizovatelem, tj. městem Příbram. Sazebník úhrad je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby (příloha č. 3). PS může v době trvání Vaší smlouvy změnit výši úhrad za poskytované činnosti. Změny v Sazebníku úhrad Vám oznámíme písemně, minimálně 1 měsíc před účinností změny.

PS využívá při své práci elektronické čtečky čárových či QR kódů. Při první návštěvě pečovatelky obdržíte arch s kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici ve Vaší domácnosti. Zpravidla je arch umístěn na vnitřní straně vchodových dveří nebo po domluvě na místě, na kterém se společně dohodnete. Pečovatelka, která k Vám dochází, načte do čtečky začátek a konec daného úkonu. Reálná doba je zaznamenávána čtečkou a je započítávána každá započatá minuta.

Z těchto záznamů se na začátku následujícího měsíce provede vyúčtování poskytnuté péče. Poté obdržíte vyúčtování. Péče se tedy platí zpětně. Vyúčtování zahrnuje specifikaci úkonů, které Vám za uplynulý měsíc byly poskytnuty. Počet těchto úkonů za uplynulý měsíc, jednotkovou cenu úkonu podle Sazebníku úhrad a celkovou cenu za jednotlivé druhy úkonů.

Máte právo nejpozději do 15. kalendářního dne následujícího měsíce, kdy bylo předáno vyúčtování, podat nám k němu své písemné námítky. Tím, že své námítky nepodáte nebo je nepodáte včas, vyjadřujete svůj souhlas se správností vyúčtování.

Je možno platit přes bankovní účet, SIPO, hotově nebo formou INKASO. Způsob úhrady je domluven při prvotním šetření a je stanoven ve smlouvě.

Vratná kauce za pronájem jídlonosičů je vybírána zálohově na počátku poskytování této služby. Tuto platbu lze z provozních důvodů provést pouze v hotovosti.

Platba za pedikúru a masáže je prováděna ihned po vykonání úkonu v hotovosti. Je Vám vystaven účetní doklad.

Pouze doklady podepsané pracovníkem poskytovatele slouží jako stvrzenka a je nutno si je uschovat pro případnou kontrolu.

VI. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději 2 pracovní dny předem do 9.00 hod telefonicky (na čísle 777 758 399) nebo osobně v kanceláři PS. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

Na začátku služby Vám budou zapůjčeny (na základě Smlouvy o výpůjčce) dvě sady jídlonosičů a dvě sady nerezových nádob včetně víček. Zodpovídáte za jejich čistotu a kompletní stav.

Způsob předání jídlonosičů je sjednáván individuálně a je uveden ve Vašem IPP. Prioritou je **vždy osobní převzetí**. Pokud nebudete přebírat oběd osobně, lze to vnímat jako signál, že služba neprobíhá tak, jak by měla a společně s Vámi nastavíme službu adekvátně k Vaším aktuálním potřebám.

Před příjezdem našich pracovníků musíte mít připravený čistý jídlonosič na výměnu.

Pokud nebude jídlonosič opakovaně v řádném stavu, budeme s Vámi individuálně řešit, jak čistotu jídlonosičů zajistit.

Nádoby **nejsou určeny k ohřevu na sporáku či v mikrovlnné troubě** apod. V případě poškození nebo ztráty jídlonosičů či nerezových nádob s víčky, Vám bude účtován poplatek dle Smlouvy o výpůjčce.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být neplánovaně změněn vzhledem k dopravní situaci, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strážníka nebo z důvodu jiných nepředvídatelných situací.

Plánované změny času dodávky obědů Vám budou včas oznámeny.

Strava dovážená v jídlonosičích je určena k okamžité spotřebě, poté již poskytovatel nemůže zaručit kvalitu stravy.

Pokud není po ukončení Smlouvy vrácen kompletní jídlonosič, bude Vám vzniklá škoda odečtena z poskytnuté zálohy ve výši stanovené ujednáním ve Smlouvě o výpůjčce.

VII. Úklid

Úklid je prováděn pouze v prostoru, který skutečně obýváte, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Pečovatelka neuklízí celý dům.

Na přesném rozsahu úklidu se s Vámi vždy pracovník PS dohodne (podrobnosti jsou uvedeny v IPP).

Úklidové prostředky a nástroje dodáváte Vy a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům tak, aby nedošlo k úrazu či poškození zdraví pracovníků PS.

VIII. Kontaktní osoby

Je vhodné, abyste si stanovili tzv. kontaktní osobu, tedy někoho ze svých blízkých, kterým by byla PS oprávněna poskytnout základní informace, vztahující se k průběhu poskytování služeb a které bychom kontaktovali v situacích, kdy:

- při sjednané návštěvě neotevíráte a je s nimi tedy projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že jste v ohrožení života nebo zdraví,
- jsou oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy jste náhle hospitalizováni, nebo je ukončeno poskytování služby a Vy nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, toto přání respektujeme a bude to zaznamenáno ve Vaší osobní kartě.

IX. Pokyny a podmínky k bezpečnému a bezproblémovému poskytování služby

Pracovníci PS vstupují do Vašeho obydlí, bez toho není možné službu zajistit. Proto je potřeba zajistit ve Vaší domácnosti bezpečné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů PS.

Na základě nasmlouvaných úkonů mějte u sebe doma k dispozici:

- o pro osobní hygienu – mýdlo, čistící pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky atd., vhodné je zajistit také balení jednorázových rukavic,
- o pro úklid – čistící prostředky a pomůcky.

Se zajištěním potřebných věcí Vám mohou naši pracovníci pomoci v rámci sjednané činnosti nákup či pochůzka.

Aby byla péče bezpečná především pro Vás, ale také pro naše pracovníky, je důležité:

- o v případě, že Vaše hybnost je omezená – zajištění zvýšeného lůžka přístupného ze 3 stran, dále odstranění nábytku a předmětů, které brání v bezpečné manipulaci s Vámi při poskytování služby,
- o pro úkony v oblasti osobní hygieny– zajištění dostatečného a bezpečného prostoru při koupeli (odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečnému provedení tohoto úkonu v koupelně, zajištění vhodných kompenzačních pomůcek),
- o je nezbytné, aby Vaše elektrospotřebiče (např. vysavač, spotřebiče pro ohřev či přípravu stravy, aj.), potřebné k provedení úkonů byly v pořádku. Pokud by tomu tak nebylo a hrozil by úraz pracovníka, nelze spotřebič použít a požadovaný úkon provést,
- o žádáme, abyste vždy zajistili domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo bezpečí pracovníků PS při výkonu činnosti. Zde upozorňujeme, že opakované problémy s nezajištěním agresivního zvířete mohou vést k ukončení smlouvy.

Žádáme Vás, abyste nás vždy neprodleně informovali (osobně, telefonicky, případně písemně) o skutečnostech, které mohou ovlivnit způsob či bezpečnost námi poskytované služby, a to zejména:

- o výskyt akutní závažné přenosné nemoci ve Vaší domácnosti (žloutenka, tuberkulóza, SARS, MRSA, akutní průjmovitá onemocnění, aj., rovněž pak výskyt svrabu),
- o poškozené elektrospotřebiče či elektroinstalace v domě / bytě,
- o výskyt hmyzu v domácnosti (štěnice, šváby), hlodavců...

Informujte nás také vždy v případě, kdy u Vás dojde k nějaké změně v kontaktních údajích (telefon, jiné bydliště) nebo při náhlých změnách v míře Vaší soběstačnosti.

Další organizační a technické informace a pokyny

- o prosím, berte na vědomí potřebu střídání pracovníků PS, přítomnost praktikantů a pracovníků pověřených kontrolou výkonů poskytované služby, a to jako nezbytnou činnost k zajištění řádného chodu PS či dalších povinností poskytovatele,
- o péči v jednotlivých domácnostech není možné nastavit na přesný čas,
- o v souladu s filozofií PS a vlastními schopnostmi se spolupodílejte s pracovníkem PS na výkonu jednotlivých dohodnutých úkonů,
- o velice by nám naši práci usnadnilo označení zvonku a Vašich vstupních dveří do bytu jmenovkou,
- o je na Vašem uvážení, zda poskytnete PS klíče od nutných vstupů (vchod, byt). Vhodné je to zejména v případě, že je Vaše mobilita snížena a je pro Vás obtížné chodit pracovníkům PS otevírat. Také v případě krizových situací tímto předcházíte násilnému vniknutí záchraných složek do bytu.

Předání klíčů je zaznamenáno ve Vaší osobní kartě. Pokud budete delší dobu nepřítomen, např. z důvodu hospitalizace, bude klíč uložen v trezoru PS. Klíče jsou vždy převzaty / vráceny na základě písemného dokladu, který obdrží obě smluvní strany (Vy i poskytovatel).

Pokud byste potřebovali cokoliv z Vnitřních pravidel podrobněji vysvětlit či se na něco doptat, obraťte se na pracovníky PS, rádi Vám pomohou.

TELEFONNÍ ČÍSLA

Ředitelství CSZS: **318 629 057**

Vedoucí PS – kancelář Brodská 100

Bc. et. Bc. KATEŘINA BROŽÍKOVÁ, DiS. - 777 758 395

Sociální pracovnice PS

Mgr. ANDREA SEKANINOVÁ, DiS. – 770 167 122

Koordinátorka a sociální pracovnice PS – kancelář Nádvoří Msgre. Korejse 155

Bc. MICHAELA HAVLENOVÁ – 777 758 396

Okřsková pečovatelka PS – kancelář Průběžná 143

HANA FULÍNOVÁ- 777 758 389

Vnitřní pravidla byla předána dne.....

.....
Vnitřní pravidla předala za PS

Vnitřní pravidla zpracovala: **Bc. et Bc. Kateřina Brožíková, DiS.**
Vedoucí Pečovatelské služby

Bc. Michaela Havlenová
Koordinátorka a sociální pracovnice Pečovatelské služby

Vnitřní pravidla schválil dne 20.3.2023

Mgr. Tomáš Cipra
Ředitel CSZS města Příbram



Příloha č. 3: Potvrzení o odmítnutí zájemce (VZOR)

Zájemce o službu:

Jméno, příjmení, rok narození

Potvrzení o odmítnutí zájemce

Na základě Vaší žádosti potvrzujeme odmítnutí poskytování Pečovatelské služby (PS), a to z níže označeného důvodu: *(zaškrtnout)*:

- PS neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá;
- Zájemce** neodpovídá cílové skupině osob PS;
- PS nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá;
- Zájemci byla v době kratší než 6 měsíců před požádáním o opětovné zavedení služby smlouva o poskytnutí téže sociální služby vypovězena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V Příbrami dne:

Bc. et Bc. Kateřina Brožíková, DiS.

Vedoucí Pečovatelské služby

razítko

Příloha č. 4: Formulář evidence odmítnutých zájemců

Evidence odmítnutých zájemců o službu

Jméno, příjmení zájemce	Důvod odmítnutí	Datum