



## VNITŘNÍ PRAVIDLA pro terénní pečovatelskou službu

Pečovatelská služba MSSS Oáza se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a vychází ze Standardů kvality sociálních služeb, které jsou měřítkem kvality poskytovaných služeb.

### MSSS Oáza se řídí při poskytování služeb následujícími hodnotami

#### DŮSTOJNOST

„Každý člověk, bez ohledu na věk, postavení a stav mysli, má právo na lidskou důstojnost“

#### KOMUNIKACE

„Bez kvalitní komunikace není kvalitní vztah“

#### VSTŘÍCNOST

„Klientovi vstříc, kolegovi vstříc, rodině vstříc“

#### DOMOV

„Domov je tam, kde se důstojně žije i důstojně odchází“

#### Práva klienta:

- právo na informace
- právo na dodržování lidských práv, svobod a na zachování lidské důstojnosti
- právo na ochranu osobních údajů, pověsti a cti
- využívat nabízené fakultativní a návazné služby
- vytvářet a přehodnocovat svůj Individuální plán služeb a osobní cíle za pomoci klíčového pracovníka
- právo nahlédnout do své osobní dokumentace a stanovit osoby, které jsou oprávněné nahlížet do dokumentace klienta
- právo na podání a řádné vyřízení stížnosti (viz Vnitřní pravidla pro podávání stížností)
- právo na přiměřené riziko

#### Povinnosti klienta:

- respektovat ustanovení uvedená ve Vnitřních pravidlech zařízení a Smlouvě o poskytování pečovatelské služby
- respektovat právo pracovníků MSSS Oáza na dodržování lidských práv, svobod a na zachování lidské důstojnosti
- respektovat právo zaměstnanců MSSS Oáza na ochranu osobních údajů, pověsti a cti
- úhradu za služby platit v dohodnutém termínu a určené výši
- poskytnout podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon služby (např. polohovací postel, zajištění před pobíhajícími psy, dostatek vhodných mycích či čistících prostředků, přístup k tekoucí vodě, možnost diskrétního poskytování péče zvláště při hygieně apod.)
- hlásit změnu adresy a telefonní čísla nejbližších příbuzných

- uhradit klientem poškozený jídlonosič, příp. jiné zapůjčené pomůcky
- zdržovat se v místě bydliště v čase nasmlouvaných úkonů s pečovatelskou službou (v případě nepřítomnosti a včasného neohlášení je klientovi naúčtován čas a náklady spotřebované na přesun pracovníka do místa jeho bydliště)

### **Ambulantní služba – Středisko osobní hygieny (SOH)**

Prostřednictvím SOH jsou klientovi nabídnuty podmínky pro osobní hygienu. Klient má možnost využít SOH sám nebo s pomocí personálu (dle IP klienta).

#### **Práva poskytovatele:**

- Měnit vnitřní předpisy v souladu s platnými právními normami a povinnost s těmito změnami klienta seznámit
- V odůvodněných případech provádět pečovatelské úkony ve 2 pracovnících současně.

- Odmítnutí nasmlouvané služby

Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (např. vysávání, vysoušení vlasů apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod. z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Pokud klient v prostorách provádění úkonů chová zvíře, v jehož přítomnosti se pečující personál necítí bezpečně, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče. O této skutečnosti telefonicky informuje kontaktní osobu klienta.

Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se klient k pracovníkovi chová hrubým, ohrožujícím nebo ponižujícím způsobem.

#### **Povinnosti poskytovatele**

- Poskytovat službu v souladu se Standardy kvality
- Chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby
- Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta
- Uhradit klientovi škodu způsobenou prokazatelně pracovníkem, u úkonu praní prádla uhradit prádlo postrádané více než 3 týdny

#### **Manipulace s klíči klientů**

Klient s omezenou pohyblivostí má možnost svěžit klíče od hlavního vchodu nebo bytu poskytovateli pro účely poskytování pečovatelské služby. S klientem je sepsán a podepsán formulář „Protokol o zapůjčení klíče klienta“. Pracovník je povinen zacházet se svěřenými klíči s maximální opatrností a zabránit jejich jakémukoliv zneužití. Klíče jsou na konci pracovní směny uloženy v trezoru poskytovatele. V případě ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby jsou klíče klientovi (příp. osobě blízké) proti podpisu opět vráceny.

#### **Nerespektování vnitřních pravidel**

- při nerespektování vnitřních pravidel zařízení přebírá na sebe klient zodpovědnost za vzniklé škody i případné poškození vlastního i cizího majetku i za újmy na zdraví

- při dlouhodobém a hrubém porušování vnitřních pravidel pečovatelské služby může poskytovatel odstoupit od smlouvy o poskytování služeb (dle podmínek v ní stanovených)

Aktualizace: Lucie Malá, DiS.

Dne: 1. 3. 2025

Schválila a vydala: Mgr. Jana Balcarová

Účinnost od: 1. 3. 2025