



## **Pravidla poskytování pečovatelské služby**

Tato Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – pečovatelské služby Oblastním spolkem Českého červeného kříže Praha 9 (dále jen „Poskytovatel“). Tato Pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

### **I.**

#### **Práva a povinnosti poskytovatele:**

(1) Povinnosti:

- dodržovat právní normy, vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby,
- poskytovat sjednané činnosti,
- přijímat a vyřizovat stížnosti,
- poskytovat potřebnou podporu a pomoc Uživatelům.
- vrátit klíče při ukončení služby. O vrácení klíčů je vždy vyhotoven záznam s podpisem Uživatele ev. jeho zástupce a uložen v dokumentaci Uživatele.
- oznámit Uživateli skutečnost o případné nouzové a havarijní situaci vždy, kdy nebude možné dodržet smlouvenou dobu činnosti/úkonu (v souladu s příslušným postupem, s kterým byl Uživatel seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby).

(2) Práva:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou poskytování sociální služby,
- vyžadovat důstojné chování Uživatelů a rodinných příslušníků Uživatelů vůči svým zaměstnancům,
- vyžadovat plnění povinností Uživatele vycházejících ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto pravidel,

### **II.**

#### **Práva a povinnosti Uživatele**

(1) Povinnosti:

- plnit povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto pravidlech,
- chovat se důstojným způsobem k zaměstnancům Poskytovatele,

(2) Práva:

- možnost vyžadovat činnosti, které pečovatelská služba nabízí, dle potřeb Uživatele (jestliže si to Uživatel není schopen udělat sám),
- možnost si stěžovat, možnost vyžadovat to, na co má právo,
- právo na soukromí, na důstojnost, na ochranu osobních údajů,
- právo na informace,
- možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti/úkonu),
- nebýt omezován v rozhodování.
- svěřit Poskytovateli klíče domu či bytu za účelem zajištění služby (především k řešení nouzových a havarijních situací).



### **III.**

#### **Poskytování, výběr a odhlašování stravy**

- (1) Pokud Uživatel odebírá stravu, obdrží vždy jídelníček na následující týden, z kterého si může dle svého přání vybrat jídlo. Svůj výběr předá zaměstnanci pečovatelské služby nejdéle ve čtvrtek v týdnu, kdy jídelníček obdržel. Uživatel není povinen objednávat stravu na každý den.
- (2) Uživatel má také právo si stravu odhlásit. Odhlášení stravy musí proběhnout vždy do 08:00 hodin předchozího pracovního dne přede dnem, v kterém má být jídlo poskytnuto. Uživatel odhlašuje stravu telefonicky či osobně přímo zaměstnanci dovážejícímu stravu nebo vedoucímu pečovatelské služby. Každý Uživatel obdrží seznam s příslušnými telefonními čísly. Pokud Uživatel stravu neodhlásí a odmítne stravu odebrat, je mu záúčtována (i v případě akutní hospitalizace).

### **IV.**

#### **Odhlašování úkonů péče – dohodnuté návštěvy**

- (1) Uživatel je povinen vždy oznámit změnu při poskytování dohodnutých činností/úkonů telefonicky nebo osobně Poskytovateli, a to 24 hodin předem, kdy je dohodnuto poskytnutí činností/úkonů. Pokud Uživatel službu včas neodhlásí, bude mu účtována částka 50% hodinové sazby poskytovaného úkonu, i když úkon nebude proveden. Tato skutečnost se nevztahuje na případ náhlé hospitalizace.

### **V.**

#### **Stížnosti**

- (1) Uživatel má právo si stěžovat. Způsoby, jak je možné stížnost podat, způsob evidence a vyřízení stížnosti, tj. kdo bude stížnost vyřizovat/jakým způsobem a do kdy, s možností obrátit se na nadřízený orgán nebo nezávislou instituci a s možností zvolit si nezávislého zástupce, jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Uživatel je vždy s uvedenými postupy seznámen. Poskytovatel má povinnost na žádost Uživatele Uživateli Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby předat v písemné podobě.

### **VI.**

#### **Závěrečná ustanovení**

- (1) Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2019.
- (2) Uživatel je s těmito Pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a jsou její nedílnou součástí.

Dnešního dne byla Uživateli / Uživatelce Pečovatelské služby .....  
osobně předána "Pravidla poskytování pečovatelské služby" platné od 1. 3. 2019 s tím, že  
byl/byla seznámen/a s jejich zněním a souhlasí s nimi.

V Praze dne .....

.....  
podpis Uživatele