PŘÍLOHA č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Pečovatelská služba

PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu (dále jen „Pravidla“) jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat potřebnou pomoc a podporu lidem na území města Kopřivnice a spádových obcích, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu a potřebují pomoc jiné osoby.

2. Cíl služby

- poskytovat uživateli takovou podporu a služby, které mu umožní žít co nejdéle v domácím prostředí a pomohou mu udržet si co nejvyšší míru soběstačnosti.
- v co největší míře pomoci uživateli zachovat dosavadní způsob života, jeho schopnosti, dovednosti a zvyklosti.

3. Zásady služby

- individuální přístup – každý uživatel je pro nás jedinečnou osobností s vlastními potřebami.
- zachování důstojnosti – k uživateli přistupujeme na základě rovnocenného partnerství, které se zakládá na lidské důstojnosti každého člověka, a to bez ohledu na situaci, ve které se nachází.
- respektování volby uživatele – respektujeme vůli uživatele v souvislosti s poskytováním sociální služby a jeho volbu o rozsahu poskytovaných služeb.
- spolehlivost – pečovatelskou službu se snažíme poskytovat takovým způsobem, aby uživatelé měli v pracovníky důvěru a jistotu, že jimi požadovanou službu provedou v dohodnutém čase a rozsahu.
- podpora samostatnosti a soběstačnosti – usilujeme o zachování co nejvyšší míry nezávislosti a samostatnosti uživatelů.

- odbornost, kvalita – zvyšujeme své dovednosti a znalosti potřebné pro poskytování sociální služby.

4. Okruh osob, kterým je služba určena

- pečovatelská služba je určena seniorům a osobám se zdravotním omezením nad 50 let věku, kteří:

1. potřebují podporu při zabezpečení životních a osobních potřeb a tuto pomoc jim nemohou zajistit rodinní příslušníci ani jiné blízké osoby,
2. potřebují pomoc a podporu z důvodu, že jsou převážně nebo zcela závislí na pomoci druhé osoby. V tomto případě musí být pečovatelská služba zajišťována v součinnosti s rodinou, domácí zdravotní péči nebo dalšími pomáhajícími organizacemi.

5. Poskytované služby

- **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:** podporujeme a pomáháme uživateli při podávání jídla a pití, pomáháme s užitím doplňků stravy, při oblékání, svlékání, obouvání, při použití kompenzační pomůcky, při přesunu na lůžko nebo vozík, pomáháme při vstávání, uléhání, posazování, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomáháme při orientačním sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí, při použití zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny;
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** pomáháme uživateli při běžných úkonech osobní hygieny, s celkovou hygienou těla, s péči o vlasy a nehty, pomáháme při ošetření drobných porušení kůže, při vypouštění sběrného sáčku na moč, při fyziologickém vyprazdňování;
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:** donášíme nebo dovážíme 1x denně teplé jídlo do bytů uživatelů, pomáháme při přípravě a při podávání jídla a pití;
- **pomoc při zajištění chodu domácnosti:** pomáháme při běžném úklidu a údržbě domácnosti a domácích spotřebičů, zprostředkováváme velký úklid domácnosti, pomáháme při běžných i velkých nákupech a pochůzkách, při praní a žehlení osobního a ložního prádla;
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázíme uživatele především k lékaři, na úřady a instituce, popř. na jiná místa dle jeho potřeby.
- **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí;
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**: pomáháme při komunikaci vedoucí, k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomáháme při vyřizování běžných záležitostí;

- **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o zdraví**: pomáháme při užití léčivého přípravku, pomoc při vypuštění sběrného sáčku u vývodu, při výměně sběrného sáčku u vývodu z tlustého střeva;

Podrobně jsou poskytované úkony rozepsány v Pracovním postupu pro jednotlivé úkony pečovatelské služby.

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně sociálním pracovníkem, popř. pod jeho vedením také pracovníky v sociálních službách. Základní sociální poradenství zahrnuje rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob při zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

6. Časový rozsah a kapacita poskytované služby

Pečovatelská služba je poskytována každý den od 7.00 do 19.00 hod. v domácnosti uživatelů. Kapacita pečovatelské služby je stanovena na 90 uživatelů denně. Pečovatelská služba je poskytována v rozsahu maximálně 4 návštěv denně.

II. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Způsob poskytování služby

Žádost o poskytnutí pečovatelské služby.

- zájemce o pečovatelskou službu podá žádost o zavedení pečovatelské služby (žádost). Žádost je k dispozici v kanceláři na adrese Česká 320/29c, Kopřivnice nebo na internetové adrese: www.sssmk.cz, oddíl Pečovatelská služba – Dokumenty.

Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu

- na základě podané žádosti je provedeno sociální šetření = rozhovor se zájemcem o pečovatelskou službu (v domácnosti zájemce nebo v kanceláři pečovatelské služby). Jsou zjišťovány potřeby a požadavky zájemce, je zjišťován rozsah potřebné pomoci.
- zájemci jsou předány potřebné informace o způsobu a podmínkách poskytování pečovatelské služby.

Uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče – Pečovatelská služba (dále jen „Smlouva“)

- v případě souladu požadavků zájemce a poskytovatele se uzavírá Smlouva.
- služby, které jsou s uživatelem sjednány ve Smlouvě, budou poskytovány v domácnosti uživatele ve dnech, které uživatel požaduje.

- ve Smlouvě je stanovena doba pro poskytování sjednané služby, která je vymezena v časovém rozmezí od – do. Neurčí – li si uživatel časové rozmezí od – do, jsou mu služby poskytovány na základě domluvy.

Změny v poskytování pečovatelské služby

- žádost o změnu v rozsahu poskytovaných úkonů, frekvenci a čase při poskytování pečovatelské služby podává uživatel písemně na předepsaném formuláři. Na základě žádosti o změnu je vystaven dodatek ke Smlouvě.
- náhlou změnu v poskytování služby (náhlou změnu termínu, přechodné omezení či navýšení pečovatelské služby) je uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. Změnu je povinen nahlásit buď osobně (pracovníkovi poskytovatele) nebo telefonicky (tel.: 556 808 622 nebo 737 247 565). V případě nečekané hospitalizace uživatele stačí změnu v poskytování služby nahlásit v den hospitalizace.
- uživatel je povinen poskytovatele sociální služby upozornit na skutečnost, že může být zdrojem nákazy v případě zjištění infekční nemoci nebo parazitární nákazy.

Záznam o poskytnuté pečovatelské službě

- poskytované činnosti jsou pracovníky poskytovatele evidovány pomocí elektronických čteček a čipu, který je umístěn v domácnosti uživatele. Pracovníci zaznamenávají skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu dle sazebníku úhrad základních a volitelných činností.

Výše úhrady za pečovatelskou službu

- pečovatelská služba je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytována za úhradu.
- výše úhrad za jednotlivé úkony je stanovena v Sazebníku úhrad sociální služby – základní činnosti nebo v Sazebníku úhrad sociální služby – volitelné činnosti.
- uživatel uhradí skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu.
- Způsob úhrady za poskytnuté služby je uveden v bodě V. těchto pravidel.

2. Zajištění vhodného prostředí, pomůcek a prostředků

- uživatel musí zajistit vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby a to zejména: zajistit přístup do domu nebo bytu, zajistit bezpečný prostor pro poskytování péče, zajistit nekuřácké prostředí, zajistit klidný, nikým nerušený prostor pro poskytování péče, zajistit přístup k čistému prádlu, vodě, zajistit vhodné náčiní a čisticí prostředky a dále zabránit ohrožení pracovníka domácími zvířaty.
- uživatel trvale ležící na lůžku musí mít zajištěny pomůcky, které jsou nezbytné pro bezpečné provádění pečovatelské služby – např. zvedací zařízení, elektricky nebo mechanicky polohovatelné lůžko, hrazdičku k lůžku, přístup k lůžku ze tří stran.

- elektrické spotřebiče uživatele používané k výkonu pečovatelské služby (např. vysavač k úklidu, varná konvice, mixér atd.) musí být bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost těchto spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče apod.), z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s těmito spotřebiči manipulovat.

3. **Vstup do domácnosti uživatele, doba pro poskytování sociální služby**

- všichni pracovníci poskytující pečovatelskou službu mají průkazy zaměstnanců Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, které mohou kdykoliv uživateli předložit k nahlédnutí, zejména při první návštěvě v jeho domácnosti.
- rozsah a způsob poskytování sociální služby je vymezen ve Smlouvě a může být měněn pouze písemně se souhlasem obou stran, a to formou dodatku ke Smlouvě.
- sociální služba je poskytována v domácím prostředí uživatele. Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a v předem domluveném čase.
- poskytovatel je oprávněn měnit dohodnutý čas poskytování služby v souvislosti s mimořádnými situacemi. Z organizačních důvodů může být po předchozí telefonické nebo osobní domluvě poskytovaná služba zrušena nebo přesunuta na jiný den.
- za mimořádné situace, která zakládají možnost změnit dohodnutý čas pro poskytování služby nebo službu zrušit je považováno:
    - úraz pracovníka,
    - zvýšená nemocnost pracovníků,
    - vliv počasí (např. povodeň, náledí, sněhová kalamita),
    - nehoda služebního automobilu,
    - hygienicko-epidemiologické důvody.

4. Nakládání s klíči uživatele

- uživatel může poskytovateli zapůjčit klíče od svého bytu (vchodu, domu) v případě, že mu jeho zdravotní stav ztěžuje nebo nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění pečovatelské služby.
- uživatel předává klíče poskytovateli spolu s písemným souhlasem k užívání klíčů a v případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- uživatel obdrží písemné potvrzení o zapůjčení klíčů poskytovateli.
- v případě plánované dlouhodobé hospitalizace je uživateli klíč vrácen.
- v případě, že je uživatel náhle hospitalizován a není schopen převzít klíč, je po dobu hospitalizace uživatele klíč zapečetěn a uložen v kanceláři sociálního pracovníka.
- uživatel bydlící v místě sídla poskytovatele může písemně požádat o otevření svého bytu vybraným osobám, které s ním nejsou v příbuzenském poměru a které si sám zvolí (např.

lékař, pracovník pošty.). V takovém případě pracovník poskytovatele doprovodí osobu k bytu uživatele a vpustí jí do bytu, jen se souhlasem uživatele.

5. Nakupování

- uživatelům se zajišťují běžné nákupy potravin a drogerie na základě písemné objednávky. Nákup je nakoupen z finančních prostředků uživatele. Písemná objednávka musí být předaná pracovníkovi poskytovatele nejméně 1 den před nákupem a musí být na ní uvedena částka, kterou uživatel na nákup předal. Vyúčtování nákupu je provedeno okamžitě při předání nákupu a účtenky uživateli.
- uživatel může poskytnout finanční zálohu na nákupy určenému pracovníkovi poskytovatele. Předání finanční zálohy uživatele je zaznamenáno s podpisem uživatele.
- uživateli, který poskytl finanční zálohu, jsou doklady o nákupu předány při vyúčtování finanční zálohy. Vyúčtování finanční zálohy je provedeno při vyčerpání finanční zálohy uživatele nebo na žádost uživatele.

6. Doprovod

- doprovodu uživatele k vyřizování osobních záležitostí a k lékaři musí předcházet dohoda o časových a provozních možnostech pracovníků poskytovatele.
- uživatel je povinen nahlásit doprovod min. 3 pracovní dny předem.

7. Úklid domácnosti

- úklid v domácnosti je prováděn jen v nezbytném životním prostoru uživatele a v rozsahu odpovídajícímu standardnímu úklidu:
    - běžný úklid – umytí nádobí, likvidace odpadů,
    - malý úklid – 1 x týdně: luxování koberce, zametání, vytření podlahy, setření prachu, úklid sociálního zařízení, převlékání ložního prádla, úklid prádla do skříně, pověšení prádla, úklid nakoupených potravin, zalévání květin (ve výšce dostupné ze země), vynášení odpadků.
    - údržba domácích spotřebičů – běžná očista mikrovlnné trouby, varné konvice, varné plochy sporáku, lednice.
    - velký úklid – zprostředkování úklidové agentury (mytí oken, leštění nábytku, mytí dveří, radiátorů, balkónů, čištění koberců, úklid ve skříních).

8. Stravování

- strava je uživatelům poskytována formou:
    - dovozu do domácnosti, denně od 11.00 do 13.30 hod.
    - donáškou do bytu v sídle poskytovatele, denně od 11. 00 do 12.30 hod.
    - stravu lze odhlásit a zpět přihlásit min. 1 den předem osobně nebo telefonicky (734 844 043 nebo 737 247 565), a to nejpozději do 13.00 hod.
    - v případě hospitalizace uživatele lze stravu odhlásit nejpozději do 8.00 hod. v den, kdy má být strava odebrána.

- obědy jsou zajišťovány externím dodavatelem – fa ERKA CATERING s.r.o. (poliklinika Therapón 98, Kopřivnice).

9. Individuální plánování

- každý uživatel sociální služby si stanovuje osobní cíl = čeho chce prostřednictvím poskytované služby dosáhnout. Tento cíl si stanovuje při jednání o poskytování služby.
- s každým uživatelem sociální služby je sestaven tzv. individuální plán péče. Jedná se o dokument, který vymezuje směr, kterým se uživatel a pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb.
- každý individuální plán péče je vypracován s přihlédnutím k individuálním potřebám a možnostem uživatele.
- účinnost individuálního plánu trvá jeden rok a je nejméně dvakrát průběžně vyhodnocován. Za zpracování a vyhodnocení individuálního plánu je zodpovědný klíčový pracovník.
- uživatel má právo navrhovat změny v individuálním plánu.
- klíčový pracovník je pracovník, který se podílí na individuálním plánování a na kterého se může uživatel obrátit v případě, že potřebuje řešit záležitosti týkající se sociální služby. Uživatel je se svým klíčovým pracovníkem seznámen při zahájení poskytování služby. Uživatel má právo změnit klíčového pracovníka.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních lidských práv a svobod – např.: právo na osobní svobodu, zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, právo ochrany svého jména, soukromých listin, majetku, ochrany před neoprávněným zasahování do soukromého a rodinného života, právo svobody pohybu a pobytu, svobodu myšlení, svědomí, právo na informace, právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců, právo na ochranu zdraví… a další politická, hospodářská, kulturní a sociální práva zakotvená v zákonech ČR, mezinárodních úmluvách, smlouvách a dohodách nebo rozhodnutích soudu či správních orgánů.

1. Práva uživatelů

- Právo na osobní svobodu: uživatel má právo domluvit si takovou dobu pro uskutečňování služeb, která mu vyhovuje. Uživatel však konzultuje dobu poskytování služby s poskytovatelem.
- Právo na soukromí: uživatel má právo na ochranu svého soukromí, pracovníci poskytovatele nenahlíží do věcí uživatele, neprochází v bytě či domě místy, kde přímo neprovádí úkony pečovatelské služby. Mají-li pracovníci zapůjčeny klíče od bytu uživatele, respektují vstup na výzvu po zazvonění nebo zaklepání.
- Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení: uživatel má právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany pracovníků poskytovatele. Vztah mezi pracovníky

poskytovatele a uživatelem je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře.

- § Právo na ochranu osobních údajů: osobní údaje uživatele jsou zpracovávány jen v souvislosti s poskytováním sociální služby. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci, kteří s nimi pracují v rámci svých pracovních úkolů.
- § Právo sám si zvolit rozsah poskytovaných služeb: uživatel má právo zvolit si rozsah služeb, pomoci a podpory, které mu budou v rámci sociální služby poskytovány.
- § Právo navrhovat změny v poskytování sociální služby: uživatel má právo navrhovat změny v poskytování sociální služby dle svých individuálních potřeb, svého zdravotního stavu a sociální situace.
- § Právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace: uživatel má právo nahlédnout do své složky s dokumentací, kterou o něm poskytovatel vede.
- § Právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů: uživatel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování sociální služby.
- § Právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací: uživatel má právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky poskytovatele.
- § Právo na vlastní názor, projev vlastní vůle, přiměřené riziko: uživatel má právo rozhodovat o svých záležitostech sám.
- § Právo na podnět, připomínku nebo stížnost ve vztahu k poskytování pečovatelské služby či ke konkrétním pracovníkům: uživatel má právo kdykoliv vznést podnět, připomínku, stížnost. Postupy při uplatňování a vyřizování stížností obdrží uživatel v písemné podobě.
- § Právo na poskytnutí sociálního poradenství: uživatel má právo na sociální poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- § Právo na změnu klíčového pracovníka: uživatel má právo znát, kdo je jeho klíčovým pracovníkem. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka.

2. Povinnosti uživatelů

- uživatel respektuje základní lidská práva pracovníků poskytovatele.
- uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu, v případě čerpání řádných dovolených nebo při nemoci pracovníků.
- uživatel respektuje právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplnění kapacity v případě, kdy uživatel nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování služby a služby mu jsou na jeho žádost poskytovány dle domluvy.
- uživatel hradí provedené sociální služby na základě předloženého vyúčtování sociální služby.
- uživatel oznamuje poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.
- uživatel je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení uzavřené Smlouvy a jejich příloh.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- poskytovatel zajišťuje poskytování služby v souladu s platnými právními normami.
- poskytovatel řádně a pravdivě eviduje provedené úkony sociální služby, zaznamenává změnu rozsahu služeb.
- pracovníci poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu uživatele, sociálních podmínkách a poměrech v rodině, a to i po ukončení pracovního poměru.
- poskytovatel písemně informuje uživatele o změnách v poskytování sociální služby.
- poskytovatel pravidelně plánuje a hodnotí práci s uživatelem.
- poskytovatel respektuje základní lidská a občanská práva uživatelů a vytváří podmínky k naplnění těchto práv, zamezuje střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele.
- uživatel respektuje právo pracovníka poskytovatele neposkytnout sociální službu v případě problematického chování uživatele, které vede k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí.

V. ZPŮSOBY ÚHRADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- každý uživatel sociální služby obdrží doklad s vyúčtováním sociální služby s identifikačními údaji o poskytovateli.
- na dokladu je uvedeno jméno uživatele, osobní číslo, rozpis a výše úhrady za poskytnuté sociální služby. Osobní číslo uživatele uvedené na dokladu o vyúčtování nahrazuje variabilní symbol.
- termín úhrady za poskytnuté služby je uveden ve Smlouvě.

Možnosti úhrady poskytovaných služeb:
Platba složenkou: na základě dokladu s vyúčtováním je nutné vyplnit složenku typu A. Při vyplnění složenky je variabilním symbolem osobní číslo uživatele. Osobní číslo se nachází na dokladu před jménem uživatele.
Platba přes účet: v případě platby přes účet je variabilním symbolem osobní číslo, které se nachází před jménem uživatele. Číslo účtu: 86-6487420257/0100**.**
Povolení inkasa: při vyřízení povolení inkasa v bankovním ústavě uživatele, ve prospěch Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, p. o, číslo účtu: 86-6487420257/0100, je uživatel povinen doložit potvrzení o povolení inkasa.

VI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- ve spisové dokumentaci uživatele jsou shromažďovány osobní údaje uživatele – jeho jméno, příjmení, datum narození, adresa. Další informace, které poskytovatel shromažďuje, jsou: telefonní číslo uživatele, jméno kontaktní osoby, její telefonní číslo,

email a dále údaje charakterizující sociální a rodinnou situaci uživatele.

- uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.
- uživatel má právo určit osobu, která může nahlížet do jeho spisové dokumentace.
- uživatel může svůj souhlas se zpracování osobních údajů kdykoliv odvolat.

VII. BEZPLATNÁ PÉČE

- ze zákona mají na bezplatnou pečovatelskou službu nárok účastníci odboje, soudně či mimosoudně rehabilitovaní dle příslušných předpisů nebo pozůstalí po těchto osobách, pokud jsou starší 70. let.
- v případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

VIII. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

- poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby uživateli v případě, kdy dochází z jeho strany opakovaně k nevhodnému chování vůči pracovníkovi poskytovatele, které zakládá možnost ukončení Smlouvy.
- specifikace opakovaného chování Uživatele, které může být důvodem pro vypovězení Smlouvy:
    a) uživatel fyzicky napadne pracovníka poskytovatele.
    b) uživatel sexuálně obtěžuje pracovníka – verbální, neverbální nebo fyzické jednání sexuální povahy.
- každé výše popsané chování uživatele je pracovníky poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě, že dojde k nevhodnému chování ze strany uživatele, postupuje poskytovatel následovně:

Ad a) uživatel je ústně vyzván k odstranění závadného stavu pracovníkem poskytovatele. O ústním projednání je proveden záznam. Při třetím písemném zápisu o slovní agresivitě uživatele následuje ústní projednání s vedoucím pracovníkem. Uživatel obdrží písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení smlouvy. V případě, že se nevhodné chování uživatele opakuje i po obdržení písemného upozornění na odstranění závadného stavu, je uživateli Smlouva ukončena.
Ad b) při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele může být Smlouva ukončena ihned.

IX. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ KONTAKTNÍM OSOBÁM

- všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována, a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.
- pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace (např. náhlá změna zdravotního stavu, nouzové a havarijní situace) kontaktní osobě pouze v případě, kdy o to uživatel požádá.
- kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli – rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známý.
- uživatel dává poskytovateli písemný souhlas s informováním kontaktní osoby v těchto stanovených situacích:
  - pracovník poskytovatele je přítomen náhlé hospitalizaci uživatele, který není schopen vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu (např. z důvodu dezorientace, neschopnosti komunikovat).
  - při zjištění úmrtí uživatele.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tato Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele pečovatelské služby.
- Tato Pravidla nahrazují a ruší platnost veškerých předchozích verzí tohoto dokumentu.
- Platnost a účinnost těchto Pravidel začíná dnem 1.10. 2026**.**