



Domov pro seniory  
a Pečovatelská služba v Žatci

Směrnice č. 22

# **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Určeno službě: pečovatelská služba

Účinnost: 1. 2. 2018

# OBSAH

---

<b>ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b> .....	<b>2</b>
<b>VEŘEJNÝ ZÁVAZEK</b> .....	<b>2</b>
<b>Klíčový pracovník</b> .....	<b>2</b>
<b>POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>3</b>
Konkrétní rozsah.....	3
Konkrétní čas.....	3
<b>Základní činnosti</b> .....	<b>3</b>
a) <i>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</i> .....	3
b) <i>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</i> .....	3
c) <i>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</i> .....	4
d) <i>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</i> .....	4
e) <i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</i> .....	5
<b>Fakultativní činnosti</b> .....	<b>6</b>
1. <i>Příprava přístrojů a prostředků pečovatelské služby</i> .....	6
2. <i>Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta bez pomoci pečovatelky do 30 minut</i> .....	6
3. <i>Návštěva klienta</i> .....	6
4. <i>Krmení a venčení zvířat</i> .....	6
5. <i>Telefonování ze služebního telefonu</i> .....	6
6. <i>Vyplňování tiskopisů a formulářů</i> .....	7
7. <i>Přeprava klienta</i> .....	7
8. <i>Donáška prádla v domech s PS</i> .....	7
9. <i>Donáška prádla mimo domy s PS</i> .....	7
10. <i>Storno poplatek za zrušení objednané služby</i> .....	7
11. <i>Kopírování A4</i> .....	7
<b>Bezpečné prostředí v domácnosti klienta</b> .....	<b>7</b>
<b>Zástupy za klíčového pracovníka</b> .....	<b>7</b>
<b>Změny v poskytování služby</b> .....	<b>8</b>
<b>Oslovování</b> .....	<b>8</b>
<b>Vstupování do domácnosti klienta</b> .....	<b>8</b>
<b>Poskytnutí kontaktů</b> .....	<b>8</b>
<b>ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY</b> .....	<b>8</b>
<b>PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY</b> .....	<b>9</b>
<b>UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY</b> .....	<b>10</b>

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato pravidla upravují podmínky poskytování pečovatelské služby v souladu se zákonem č. 108/2006, Sb., v platném znění, a jsou určena klientům Domova pro seniory a Pečovatelské služby v Žatci, a dále zaměstnancům, kteří pečovatelskou službu zajišťují.

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

### ***Jaké je naše poslání***

Podpora osobám, která jim umožní zůstat ve svém domácím prostředí i v situaci, kdy potřebují pomoc domácností a péči o vlastní osobu, při zachování maximální soběstačnosti.

### ***Jaké máme cíle***

- klient zůstává ve své domácnosti, v místě, které je mu blízké,
- klient si zachovává běžný, původní styl života, včetně zvyků a vlastního rytmu,
- klient si zachovává v maximální možné míře své schopnosti a dovednosti postarat se o sebe a domácnost za přiměřené podpory druhé osoby,
- zvyšovat odbornost zaměstnanců.

### ***Jakými zásadami se řídíme***

- individuální přístup ke klientovi, respektování jeho osobnosti, názoru, potřeb a přání,
- důraz na dodržování lidských práv a svobod, zejména práva na vlastní volbu,
- informovanost klienta a veřejnosti srozumitelnou formou,
- podpora při udržování kontaktů s původním prostředím a veřejnými službami,
- poskytování služby kvalifikovanými pracovníky.

### ***Naší cílovou skupinou jsou***

osoby starší 27 let, které z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení mají sníženou soběstačnost a trvale bydlí ve městě Žatec a jeho spádových obcích do 12 km.

### ***Můžeme odmítnout poskytovat sociální službu jestliže:***

nemáme dostatečnou kapacitu,

zájemce žádá službu, kterou neposkytujeme nebo nejsme schopni zajistit.

- neposkytujeme službu, o kterou zájemce žádá,
- nemáme dostatečnou kapacitu,
- osobě byla v době kratší 6 měsíců od podepsání smlouvy vypovězena smlouva o poskytnutí téže služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### ***Klíčový pracovník***

je pečovatel/ka, který/á klientovi pomáhá a podporuje ho po celou dobu poskytování služby. Jeho specifickým úkolem je individuálně plánovat průběh služby na základě potřeb a přání klienta. Zohledňuje přitom možnosti poskytovatele a možnosti a schopnosti klienta a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k naplnění plánu péče nebo dosažení osobního cíle. Klíčový pracovník je stanoven klientům dle místa bydliště. Jméno KP je uvedeno v individuálním plánu péče. Pokud má klient zájem o změnu klíčového pracovníka a nebrání-li tomu provozní důvody, je mu vyhověno. Tato změna je s klientem a vedoucím PS projednána a zaznamenána v individuálním plánu péče. O změnu může požádat v odůvodněných případech i klíčový pracovník (ztráta důvěry, střet zájmů apod.).

V případě dlouhodobé nepřítomnosti (delší než 3 týdny) vedoucí PS určí zastupujícího klíčového pracovníka, na kterého přecházejí všechny povinnosti vyplývající z individuálního plánování služby.

## POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pečovatelská služba poskytuje službu na základě uzavřené smlouvy v rozsahu základních činností, které jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Nad rámec základních činností poskytuje další tzv. fakultativní činnosti. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od 7:00 - 15:30 hodin.

Pečovatelská služba nezajišťuje zdravotní péči jako je podávání léků, převazy, injekční podání inzulínu, odběry.

### Konkrétní rozsah

poskytovaných služeb je sjednán s klientem v příloze č. 1 popř. dodatcích uzavřené smlouvy. Provedené služby jsou evidovány čtečkami nebo zadáním ručně do PC programu Orion na základě čárových kódů, které má klient ve své domácnosti. Na konci daného měsíce je klientovi předložen k podpisu měsíční přehled o poskytnutých službách včetně jejich rozsahu a data provedení. Svým podpisem klient souhlasí, že služby byly provedeny a v náležitě kvalitě. Měsíční přehled o poskytnutých službách je uložen v sociální dokumentaci klienta. Na vyžádání klienta má poskytovatel povinnost tento přehled předložit i v průběhu daného měsíce.

### Konkrétní čas

objednané pečovatelské služby bude stanoven na základě dohody mezi klíčovým pracovníkem a klientem. V případě, že klient poskytnutí objednané služby v dohodnutém termínu nebude požadovat, je povinen oznámit tuto skutečnost nejpozději 2 pracovní dny před dnem výkonu objednané služby svému klíčovému pracovníkovi - ústně, telefonicky, zanechat vzkaz. Pokud je klient dlouhodobě hospitalizován nebo odjíždí do lázní či na rekondiční pobyt, k rodině apod., je povinen svou nepřítomnost rovněž nahlásit.

## Základní činnosti

### *a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu*

#### **1. Pomoc při podávání jídla a pití**

Samostatný úkon podávání jídla a pití, pečovatelka podporuje klienta k maximální soběstačnosti.

#### **2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Činnost spojená s převlékáním oblečení, svlékání a oblékání při hygieně, pomoc s nasazením či sundáním např. ortézy, korzetu, protézy a dalších ortopedických pomůcek. Pečovatelka podporuje klienta v maximální soběstačnosti.

#### **3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatného pohybu ve vnitřním prostoru**

Např. po návratu z nemocnice, kdy se klient necítí zcela dobře, pečovatelka jej navštěvuje po předchozí domluvě i několikrát denně, zjišťuje, zda je klient v pořádku, zda něco nepotřebuje, zda je orientovaný. Klientovi poskytuje pocit jistoty a bezpečí.

#### **4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Úkony spojené s poskytnutím pomoci při zvládání každodenních činností, např. při vysazování k jídlu, k hygieně, při oblékání apod.

### *b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu*

#### **1. Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Činnost zahrnuje pomoc s osobní hygienou dle míry soběstačnosti klienta při ranní hygieně nebo celkové koupeli v domácnosti klienta. Úkony spojené s poskytnutím pomoci při čištění zubů či zubní náhrady a při mytí jednotlivých částí těla včetně ošetření pokožky těla krémem. Klient používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky.

## **2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Činnost spojená s mytím, popř. vysušením vlasů, kdy pečovatelka nezajišťuje stříhání vlasů nebo jiné úpravy (barvení, trvalá apod.) Dále pečovatelka zajišťuje stříhání a pilování nehtů na ruku, v případě, že klient požaduje stříhání nehtů na nohu, poskytne kontakt na pedikéru.

## **3. Pomoc při použití WC**

Úkony spojené s pomocí při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle a výměně inkontinentních pomůcek.

## **4. Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta s pomocí pečovatelky**

Klient využívá s pomocí pečovatelky při úkonech hygieny bezbariérovou sprchu, která je k dispozici v domech s pečovatelskou službou U Hřiště 2512 a Písečná 2820, Žatec (dále jen domy s PS). Úklid sprchy a dezinfekce po použití není součástí této činnosti, ale účtuje se jako běžný úklid dle skutečně spotřebovaného času. Prostředky na úklid zajišťuje poskytovatel.

### ***c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy***

#### **1. Zajištění stravy**

Stravu poskytují soukromé firmy a dovážejí ji do domácností klientů nebo na určené místo v domech s PS, kde si stravu klienti vyzvednou. Klient používá vlastní jídonosiče.

#### **2. Pomoc s objednáním stravy**

Úkony spojené s objednávkou obědů dle jídelního lístku, kdy pečovatelka převezme již vyplněný jídelní lístek nebo pomůže klientovi s jeho vyplněním. Jídelní lístek pak předává dodávající firmě spolu s úhradou.

#### **3. Dovoz nebo donáška jídla**

V případě, že klient není schopen si na určeném místě sám oběd vyzvednout, pečovatelka mu jej donese do bytu.

#### **4. Pomoc při přípravě a příprava jídla a pití a jeho podání**

Úkony spojené s ohřátím a podáním hotového jídla, příprava studeného jídla (namazání chleba, nakrájení ovoce a zeleniny apod.) nebo příprava jednoduchých časově nenáročných jídel (ohřátí párků, usmažení vajíček apod.) a nápojů. S touto činností souvisí i umytí a úklid použitého nádobí.

### ***d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti***

#### **1. Běžný úklid a údržba domácnosti**

Úkony spojené s vysáváním koberců, sedacích souprav, postelí, zametáním, mokřým vytíráním, utíráním prachu, vyklepáváním předložek, vymetením pavučin, umytím a úklidem nádobí, omytím kuchyňské linky, vnesením odpadků, mytím sociálního zařízení a koupelny včetně obkladů, zaléváním květin, údržbou domácích spotřebičů. Klient používá vlastní mycí a čisticí prostředky na úklid.

#### **2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Úkony zahrnují sezónní úklid, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku, dveří, radiátorů, otření prachu na skříních, mytí světel a dekorativních předmětů, úklid ve spížích. Dále zahrnují mytí oken včetně výměny záclon a závěsů (vzhledem k zimnímu počasí nejpozději do konce listopadu) a úklid po malířských a stavebních pracích (s výjimkou stěhování nábytku, praní koberců).

Pro úkon mytí společných prostor v panelových domech poskytuje čisticí prostředky klient. V domech s PS úklidové a čisticí prostředky poskytuje pečovatelská služba vzhledem k tomu, že tyto prostory rovněž využívá. Společnými prostory jsou chodby, sklepy, schodiště včetně oken a výtahů.

### 3. Donáška vody

Úkon zahrnuje donášku maximálně 10l pitné vody v době odstávky z cisterny přistavené nejbližší místa bydliště klienta.

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

Úkony zahrnují donášku a přípravu topiva ze sklepa, kůlny, vymetení a vynášku popela. Pečovatelka nezajišťuje technickou údržbu topných zařízení.

### 5. Běžné nákupy a pochůzky

**a) pochůzka** - zahrnuje vyzvednutí receptu na léky nebo kompenzační pomůcky a jejich vyzvednutí v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb, placení složenek na poště, vyřizování klientových záležitostí na úřadech a institucích, vyzvednutí oběda v nejbližší restauraci místa bydliště klienta dle jeho výběru.

**Nákupem** se rozumí doba od přebírání seznamu, tašky a finanční hotovosti až po jeho předání a vyúčtování, popř. jeho uložení klientovi na určené místo.

Nákupy provádí pečovatelka na základě seznamu, který má klient připravený nebo se sepsáním mu pečovatelka pomůže. Spolu se seznamem předá finanční hotovost na daný nákup. Při předávání nákupu klientovi pečovatelka vypořádá finanční hotovost proti skutečné ceně nákupu. Pokud převezme pečovatelka na nákup finanční hotovost vyšší jak 2.000,- Kč, předá klientovi potvrzení s uvedením data, výše hotovosti a svým podpisem. Po vyúčtování potvrzení od klienta převezme a přiloží k měsíčnímu přehledu o poskytnutých službách.

Pokud nákup přesáhne 10kg, bude dále účtován nákup druhý dle jeho hmotnosti.

**b) malý nákup** - součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 1kg.

**c) běžný nákup** - součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 10kg a vejdou se do jedné nákupní tašky.

### 6. Velký nákup

Nákup nad rozsah běžného nákupu, nákup ošacení a nezbytných potřeb do domácnosti drobného charakteru, kdy nákup nepřesáhne 10kg a pečovatelka jej bez problémů unese.

### 7,8. Praní a žehlení prádla, popř. jeho drobné opravy

#### **a) praní a žehlení prádla**

Klient má připravené špinavé prádlo (osobní, ložní) v koši či tašce, které přinese pečovatelce, popř. prádlo připravuje a odnáší pečovatelka sama. Spolu s prádlem předává vlastní prací prostředky. Vyprané a vyžehlené popř. vymandlované prádlo je zváženo a předáno klientovi nejpozději do 10 dnů od předání pečovatelce. Čisté prádlo si může klient vyzvednout po domluvě s pečovatelkou sám nebo mu jej pečovatelka přinese. V případě silně znečištěného prádla od výkalů zvířat není pečovatelka povinna prádlo převzít ani výkaly uklízet.

Ložní i osobní prádlo se pere vždy odděleně, každému klientovi zvlášť.

#### **b) žehlení a mandlování prádla**

Pečovatelka žehlí, popř. mandluje čisté a vysušené prádlo (osobní, ložní), které následně zváží. Při žehlení prádla v domácnosti klient poskytne pečovatelce váhu (kuchyňská nebo osobní) na zvážení prádla pro správné vyúčtování této služby.

### e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

#### 1. Doprovod

Úkony spojené s doprovodem klienta k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb, na společenské a kulturní akce, do obchodů, na vycházky apod. a zpět. Doprovod se poskytuje pěšky, taxislužbou a veřejnou dopravou, kterou hradí klient, a

dále sanitou, kterou zajišťuje lékař klienta. V případě doprovodu k lékaři je tento úkon upřednostněn před ostatními službami, které mohou být domluveny na jiný termín (úklid, velký nákup apod.), kdy si pečovatelka domluví náhradní termín s daným klientem.

## **Fakultativní činnosti**

### **1. Příprava přístrojů a prostředků pečovatelské služby**

Zahrnuje přípravu a následně uložení veškerých přístrojů a prostředků nezbytných pro provedení či zajištění úklidu domácnosti - kbelíku, koštěte, hadru na podlahu, prachovky, schůdků, vysavače včetně jejich opotřebení a dále revizi vysavače a nákup sběrných sáčků.

### **2. Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta bez pomoci pečovatelky do 30 minut**

Vždy na domluvě s pečovatelkou, která poskytne klíče od sprchy. Klient po jejím použití klíč vrací pečovatelce nebo ho vhadzuje do schránky u kanceláře pečovatelek. Klíče od sprchy jsou k dispozici pouze v provozní dobu pečovatelské služby, pokud není dohodnuto jinak. Po opuštění sprchy pečovatelka sprchu uklidí a vydezinfikuje dezinfekčními přípravky, které zajišťuje poskytovatel. Úklid není součástí této služby a je klientovi účtován jako běžný úklid dle skutečně spotřebovaného času.

### **3. Návštěva klienta**

Jde o službu jednorázovou, dočasnou ale i trvalou. Klient si můžete tuto službu objednat na „popovídání“ si s pečovatelkou, pokud potřebujete poradit, slyšet její názor, potřebujete něco přečíst či vysvětlit kromě pečovatelské služby. Veškeré informace týkající se pečovatelské služby, které klient potřebuje vysvětlit, jsou součástí základního sociálního poradenství, které je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, bezplatné.

### **4. Krmení a venčení zvířat**

NENAHRAZUJE TRVALOU PÉČI O ZVÍŘE. Tuto službu je možné využít v případě, kdy sám klient není schopen tuto činnost provést z důvodu dočasného nepříznivého zdravotního stavu. Pokud se klientova soběstačnost sníží natolik, že nemůže o své zvíře trvale pečovat, je povinen si péči o něj zajistit jiným způsobem. Krmení se týká psů (kromě velkých a bojových plemen), koček, drobného ptactva, jako jsou papoušci, kanárci, andulky popřípadě domácí králíci apod., kdy pečovatelka nasype potravu zvířeti na určené místo, vymění vodu. Veškeré krmení poskytuje klient. Venčení se týká psů (kromě velkých a bojových plemen) a koček. K venčení klient poskytuje neporušené vodítko a košík, pokud je zvíře na košík zvyklé. Je povinen mít zvíře očkované a na vyžádání kdykoli předložit platný očkovací průkaz. Před zahájením venčení by mělo dojít k seznámení se zvířetem, zvíře musí být ovladatelné. Součástí venčení je sbírání výkalů po zvířeti. Za zvíře je plně odpovědný klient. Při venčení není pečovatelka odpovědná za škody způsobené zvířetem na majetku a dalším osobám nebo zvířatům. Tomuto předchází pečovatelka tak, že se nepřibližuje na krátké vzdálenosti k jiným lidem ani ostatním zvířatům, při střetu s cizím zvířetem venčené zvíře nechrání svým tělem, při útěku zvířete z vodítka volá Městskou policii. Pečovatelská služba si vyhrazuje právo odmítnout krmení a venčení zvířat.

### **5. Telefonování ze služebního telefonu**

Zprostředkování soukromých telefonických hovorů klientů na úřady, veřejné služby, do zdravotnických zařízení, rodině apod. Službu nelze využít pro telefonování na linky poskytující půjčky, úvěry či sexuální služby.

## **6. Vyplňování tiskopisů a formulářů**

Pomoc při ručním vyplnění jakéhokoli tiskopisu, jednoduché žádosti, složenky apod. V případě potvrzování tiskopisů ÚP pro účely podání žádosti o příspěvek na péči se služba neúčtuje.

## **7. Přeprava klienta**

Přeprava klienta v rámci řešení jeho osobních záležitostí, která je vždy předem domluvena. S tímto úkonem je souběžně účtován i doprovod.

## **8. Donáška prádla v domech s PS**

Je přinesení prádla před vypráním do prádelny a jeho odnesení po vyprání zpět klientovi. Každá donáška je účtována zvlášť.

## **9. Donáška prádla mimo domy s PS**

Je přinesení prádla před vypráním do prádelny a jeho odnesení po vyprání zpět klientovi. Každá donáška je účtována zvlášť.

## **10. Storno poplatek za zrušení objednané služby**

V případě, že klient objednanou službu v dohodnutém termínu nezruší u svého klíčového pracovníka nejpozději 2 pracovní dny před dnem výkonu objednané služby. Jedná se tedy o bezdůvodný příchod pečovatelky na službu. Storno poplatek není účtován při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo hospitalizaci.

## **11. Kopírování A4**

Úkon spojený s kopírováním např. lékařských zpráv, formulářů, osobních dokladů apod. Nejedná se o mnohostránkové kopírování.

## **Bezpečné prostředí v domácnosti klienta**

Provádění úkonů PS musí být bezpečné jak pro klienta, tak pro pečovatelku. Klient je povinen nahlásit výskyt infekčního onemocnění v domácnosti. Pečovatelka v domácnosti klienta nepracuje s vadnými domácími elektrospotřebiči, které vlastní klient. Při provádění úkonů pečovatelka používá osobní ochranné pracovní pomůcky (oděv, obuv, jednorázové rukavice, dezinfekční prostředky apod.).

Pečovatelka může odmítnout provedení úkonu v domácnosti klienta v případě:

- ✓ je-li ohrožena domácím zvířetem,
- ✓ je-li sexuálně obtěžována,
- ✓ je-li fyzicky nebo slovně vulgárně napadena,
- ✓ šíření infekčního onemocnění (klient neoznámil výskyt infekčního onemocnění a ohrozil zdraví pečovatelky i ostatních klientů).

Bude-li se takové jednání ze strany klienta opakovat i přes napomenutí poskytovatele, může poskytovatel klientovi vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

## **Zástupy za klíčového pracovníka**

V nepřítomnosti klíčového pracovníka provádí úkony PS zastupující pečovatelka, která v tuto dobu provádí jen nezbytně nutné úkony PS (neprovádí např. velké úklidy, velké nákupy). Termíny provedení úkonů PS stanovené s klíčovým pracovníkem nelze při zastupování vždy z kapacitních důvodů dodržet, zastupující pečovatelka si s klientem domlouvá náhradní termíny tak, aby vyhovovaly oběma stranám.

Klient nemusí zastupující pečovatelku využít, může vyčkat návratu svého klíčového pracovníka pokud se jedná o krátkodobou nepřítomnost do 3 týdnů.

Klient nevyžaduje úkony PS po jiné pečovatelce než je jeho klíčový pracovník. Pokud se na jinou pečovatelku obrátí, není povinna službu provést, ale informuje klíčového pracovníka o požadavcích klienta.



## **Změny v poskytování služby**

Jde o snížení nebo zvýšení rozsahu poskytovaných služeb. Na tyto změny reaguje klíčový pracovník v průběhu poskytování PS v souvislosti s mírou soběstačnosti klienta. Pokud dojde k poskytování dalších úkonů PS, které klient nemá sjednané ve smlouvě, mění se po domluvě s klientem smlouva dodatkem až v době, kdy konkrétní úkon bude pravidelně

využíván minimálně 3 měsíce. Do té doby jej pečovatelka pouze zaznamenává čtečkou a službu účtuje. Veškeré změny v poskytování PS zaznamenává klíčový pracovník do záznamů péče a plánu péče klienta.

## **Oslovování**

**Zaměstnanec** klientovi zásadně **vyká** nebo ho oslovuje podle jeho přání při zachování vykáání.

**Klient** zaměstnanci zásadně **vyká** nebo ji oslovuje po vzájemné domluvě křestním jménem při zachování vykáání.

## **Vstupování do domácnosti klienta**

Zaměstnanci v nepřítomnosti klienta do domácnosti nevstupují, pečovatelská služba je poskytována výhradně za přítomnosti klienta.

V uzamčeném trezoru v kanceláři vedoucí PS jsou uloženy klíče od bytů klientů, kteří podepisují informovaný souhlas s uložením klíčů a uvedením důvodů, kdy mohou být klíče použity (např. při volání klienta o pomoc, při podezření klienta v bezvědomí, který nereaguje na klepání či zvonění, při podezření na úmrtí, klient ztratil klíč a potřebuje zhotovit nový apod.).

Do bytu vstupuje zaměstnanec vždy se svědkem (soused, pečovatelka) a o použití klíče z trezoru je vždy proveden záznam v PC programu Orion.

Při havárii vody, topení, elektřiny pečovatelka kontaktuje klienta nebo kontaktní osobu.

Klíče od bytu klienta, který je v uzamčení trezoru, není nikomu zapůjčen, ani v případě, že se jedná o rodinného příslušníka či kontaktní osobu.

## **Poskytnutí kontaktů**

Klient podepisuje informovaný souhlas s poskytnutím telefonního spojení na kontaktní osobu (rodinný příslušník, známý, soused) s uvedením důvodů, za jakých okolností může být kontaktní osoba informována.

## **ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Výše úhrady se odvíjí od sazebníku platného v době odebrání poskytované služby a je prováděna 1x za měsíc, vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby odebrány, pokud není s klientem domluven individuální termín. Klient je povinen tuto částku uhradit:

- a) v hotovosti na pokladně poskytovatele k rukám koordinátora PS v jeho kanceláři,
- b) bezhotovostně na účet poskytovatele.

Termín k úhradě v hotovosti je vyvěšen minimálně 10 dní předem na informačních nástěnkách v domech s PS, popř. sdělen klientovi ústně pečovatelkou. Při bezhotovostní úhradě předává pečovatelka klientovi potvrzení s rozpisem provedených úkonů s uvedením výše úhrady za daný měsíc.

O zaplacení úhrady za poskytnuté služby je klientovi vystaveno potvrzení s rozpisem provedených úkonů za daný měsíc. Klientovi toto potvrzení slouží jako doklad o uhrazení poskytnutých služeb.

**Bezplatně** jsou poskytovány pečovatelské služby v rozsahu základních činností klientům, kteří předloží osvědčení dle § 75 odst. 2) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY

1. Klient má možnost podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce stížnost a připomínku v jakékoliv formě, a to i anonymně, na kvalitu poskytované služby. K podání stížnosti a připomínky je oprávněn rovněž každý občan.
2. Stížnosti a připomínky lze podat zřizovateli Městu Žatec, Ústeckému kraji a dále Veřejnému ochránci práv. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na informačních nástěnkách pro klienty.
3. Stížnosti a připomínky lze podat jakémukoliv zaměstnanci.
4. Stížnosti a připomínky lze podat písemně do schránek, které jsou umístěny na pečovatelské službě u informačních nástěnek v domech s PS. Tyto schránky vybírá sociální pracovník 1x týdně.
5. Stížnosti a připomínky lze podat telefonicky na telefonní číslo organizace: 415 710 295.
6. Rovněž lze podat stížnosti a připomínky na e-mail: [reditel@dpszatec.cz](mailto:reditel@dpszatec.cz).
7. Každý zaměstnanec, kterému byla stížnost sdělena, musí tuto stížnost předat sociálnímu pracovníkovi domova pro seniory, který ji zaeviduje do **Knihy stížností** u ředitele organizace.
8. Ústně podané stížnosti jsou zaznamenány věrnou formou tak, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Má-li stěžovatel potíže s vyjadřováním, pracovník během jednání ověřuje, že skutečnost je zaznamenána tak, jak byla míněna. Souhlas s obsahem stížnosti či připomínky může potvrdit stěžovatel svým podpisem.
9. **Kniha stížností** obsahuje:
  - pořadové číslo stížnosti,
  - datum podání stížnosti,
  - eventuálně a příjmení klienta, nebo osoby, která stížnost podala,
  - jméno osoby, která stížnost předávala,
  - stručný obsah stížnosti, popř. vložení písemné stížnosti,
  - datum projednávání stížnosti, učiněná opatření,
  - datum a forma odpovědi na stížnost.
10. Vyřizování stížností je v kompetenci ředitele organizace. Každá zaevidovaná stížnost je projednána na poradě vedení a ředitel určí pracovníka, který bude zodpovědný za vyřízení stížnosti.
11. Stížnosti, včetně anonymních, jsou vyřizovány písemně do 28 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech a o důvodech musí být informován stěžovatel. Vyřešení stížnosti je stěžovateli předáno prokazatelnou formou. Vyřešení anonymních stížností je vyvěšeno na informačních nástěnkách. Výsledek řešení stížnosti je vždy zaznamenán do **Knihy stížností**.
12. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.

13. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
14. Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována, a další osoby, které mohou podání doplnit či objasnit.
15. Pokud šetření stížnosti není v kompetenci organizace, postoupí stížnost k vyřízení kompetentním orgánům a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.
16. V případě opakovaných podání stížnosti se prošetří případně nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti byl sdělen výsledek, stížnost se odkládá.
17. V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti, může se obrátit na zřizovatele, jímž je Město Žatec.

## **UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Klient může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a to vždy písemně.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě, a to vždy písemně.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby může být ukončena dohodou obou smluvních stran.

V Žatci dne 8. 1. 2018

Mgr. Petr Antoni  
ředitel