



Domov pro seniory  
a Pečovatelská služba v Žatci

Směrnice č. 22

# **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Určeno službě: pečovatelská služba  
Účinnost: 1. 2. 2023

# O B S A H

---

<b>ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b> .....	<b>2</b>
<b>VEŘEJNÝ ZÁVAZEK</b> .....	<b>2</b>
Klíčový pracovník.....	2
<b>POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>3</b>
Konkrétní rozsah.....	3
Konkrétní čas.....	3
<b>Základní činnosti</b> .....	<b>3</b>
a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	3
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu .....	4
c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	4
d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti .....	4
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	6
<b>Fakultativní činnosti</b> .....	<b>6</b>
1. Použití střediska osobní hygieny v DPS.....	6
2. Použití prádelny poskytovatele (praní a sušení) .....	6
3. Použití spotřebičů poskytovatele (žehlení a mandlování) .....	6
4. Donáška prádla .....	7
5. Telefonování ze služebního telefonu .....	7
6. Kopírování A4.....	7
<b>Bezpečné prostředí v domácnosti klienta</b> .....	<b>7</b>
<b>Změny v poskytování služby</b> .....	<b>7</b>
<b>Oslovování</b> .....	<b>7</b>
<b>Vstupování do domácnosti klienta a uschování klíčů v trezoru</b> .....	<b>7</b>
<b>Poskytnutí kontaktů</b> .....	<b>8</b>
<b>ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY</b> .....	<b>8</b>
<b>PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY</b> .....	<b>8</b>
<b>UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY</b> .....	<b>9</b>

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato pravidla upravují podmínky poskytování pečovatelské služby (dále také PS) v souladu se zákonem č. 108/2006, Sb., v platném znění, a jsou určena klientům příspěvkové organizace města Žatce Domov pro seniory a Pečovatelská služba 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 s domácností a péčí 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 s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dítětem/děti, senioři, kteří mají sníženou soběstačnost.

Terénní služba je poskytována klientům na území města Žatce a jeho spádových obcích do 12 km a to **bez omezení věku**.

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

- neposkytujeme službu, o kterou zájemce žádá,
- nemáme aktuálně dostatečnou kapacitu,
- osobě byla v době kratší 6 měsíců od podepsání smlouvy vypovězena smlouva o poskytnutí téže služby z důvodů hrubého 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. Klientovi KP přiděluje vedoucí PS. Pokud má klient zájem o změnu klíčového pracovníka a nebrání-li tomu provozní důvody, je mu vyhověno. 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 celoročně, včetně víkendů a svátků od 7:00 do 21:00 hodin. **Služba je předem plánovaná, a to společně s klientem a vedoucí PS.**

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

### Konkrétní rozsah

poskytovaných služeb je sjednán s klientem při uzavírání smlouvy. Provedené služby jsou evidovány čtečkami do 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. Měsíční přehled o poskytnutých službách je uložen v sociální dokumentaci klienta. Poskytovatel je povinen tento přehled klientovi předložit i v průběhu daného měsíce.

### Konkrétní čas

objednané pečovatelské služby bude stanoven na základě dohody mezi vedoucí PS a klientem.

Čas návštěvy pečovatelky u klienta určuje vedoucí PS spolu s KP (pečovatelkou) a s ohledem na individuální potřeby klienta. Vždy je potřeba počítat s možnou časovou úpravou, dle aktuální situace. Přednostně jsou plánovány služby na pomoc při stravování a osobní hygieně. Ne vždy lze z kapacitních a organizačních důvodů vyhovět přání klienta. 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. Neučiní-li tak, bude mu daná služba účtována - jedná se o bezdůvodný příchod pečovatelky na službu.

Toto neplatí při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo náhlé hospitalizaci. Pokud klient odjíždí do lázní či na rekondiční pobyt nebo k rodině apod., je povinen svou nepřítomnost nejméně týden předem nahlásit.

## Základní činnosti

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

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

Podpora a pomoc při podávání připraveného jídla, např. snídaně, svačina, oběd aj., tato služba je poskytována klientům, kteří si sami nedokáží jídlo připravit a poté se sami najíst.

#### **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**

Služba je poskytována klientům, kteří potřebují větší pocit bezpečí a jistoty. Jedná se o doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, kdy se klient drží pečovatelky, nebo formou nepřímého doprovodu s využitím zachovaných schopností klienta, kdy pečovatelka sleduje bezpečnost pohybu klienta, směřuje ho apod. Tato

služba může být poskytována trvale nebo na přechodnou dobu (i několikrát denně), např. po návratu klienta z nemocnice, kdy se necítí zcela dobře. Pečovatelka klienta navštěvuje – zjišťuje, zda je klient v pořádku, zda něco nepotřebuje a zda je orientovaný.

#### **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, při přesunu na lůžko nebo vozík 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 osobní 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 ruce, v případě, že klient požaduje stříhání nehtů na nohou, poskytne kontakt na pedikérku.

#### **3. Pomoc při použití WC**

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

***V případě, že je služba poskytována imobilnímu klientovi, je potřeba ve spolupráci s rodinou klienta přizpůsobit domácnost tak, aby mohla být služba řádně poskytována.***

### **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 objednávkou 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**

**Tato služba je součástí služby pomoc při podávání a přípravě jídla a pití.**

Jídlo se klientovi donášá pouze v případě, kdy on sám není schopen si dojít pro oběd do jídelny či restaurace. Využívána je vždy nejbližší provozovna u jeho bydliště.

#### **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 kobereců, sedacích souprav, postelí, zametáním, mokřím vytíráním, utíráním prachu, umytím a úklidem nádobí, omytím kuchyňské linky, vynesení odpadků, mytím sociálního zařízení a koupelny, zaléváním květin, údržbou

domácích spotřebičů. Klient používá vlastní mycí a čisticí prostředky na úklid. Jedná se vždy o úklid prostor, které klient využívá.

Tato služba je vždy součástí služeb: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně aj.

## **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 dekoračních předmětů, mytí obkladů v koupelně, úklid ve spížích. Dále zahrnují výměnu záclon a závěsů.

***Tuto službu lze v případě nedostatečné kapacity zajistit (zprostředkovat) komerční službou.***

## **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 poštu, vyřizování klientových záležitostí na úřadech a institucích.

**b) 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.

Jakmile převezme pečovatelka na nákup finanční hotovost, předá klientovi potvrzení s uvedením data, výší hotovosti a svým podpisem. Při předávání nákupu klientovi, pečovatelka vypořádá finanční hotovost proti skutečné ceně nákupu. Po vyúčtování nákupu potvrzení od klienta převezme a přiloží jej k měsíčnímu přehledu o poskytnutých službách.

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

## **6. Velký nákup**

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

Jakmile převezme pečovatelka na nákup finanční hotovost, předá klientovi potvrzení s uvedením data, výší hotovosti a svým podpisem. Při předávání nákupu klientovi, pečovatelka vypořádá finanční hotovost proti skutečné ceně nákupu. Po vyúčtování nákupu potvrzení od klienta převezme a přiloží jej k měsíčnímu přehledu o poskytnutých službách.

## **7,8. Praní a žehlení prádla (osobního i ložního), popř. jeho drobné opravy**

### **a) praní a žehlení prádla**

Praní prádla v domácnosti klienta – pokud pečovatelka všechny tyto úkony dělá u klienta (praní prádla, věšení, sundávání včetně skládání a žehlení), účtují se kg. Pokud některé z uvedených úkonů zvládá klient sám, bude účtováno jako běžný úklid v domácnosti dle skutečně stráveného času pečovatelky. Prádlo klienta je váženo na přenosné váze, kterou donáší pečovatelka.

Praní prádla v DPS - klient má připravené špinavé prádlo (osobní, ložní) v koši či tašce, který 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**

Žehlení prádla v domácnosti klienta – pečovatelka žehlí a skládá čisté a vysušené prádlo v domácnosti klienta za použití jeho spotřebiče. Tento úkon je klientovi účtován jako běžný úklid, dle skutečně stráveného času pečovatelky.

Žehlení a mandlování prádla v DPS – pečovatelka žehlí, popř. mandluje a skládá čisté a vysušené prádlo klienta za použití spotřebičů poskytovatele. Tento úkon je klientovi účtován jako běžný úklid dle skutečně stráveného času, včetně použití spotřebičů poskytovatele (žehlička, mandl).

### **e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

#### **1. Doprovod**

Úkony spojené s doprovodem klienta k lékaři, na úřady a instituce poskytující veřejné služby, do obchodů, do školského zařízení, do zaměstnání 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.

Tato služba zahrnuje i pomoc klientovi s vyřizováním soukromých nebo úředních záležitostí, telefonicky či písemně.

#### **2. Vyřizování soukromých nebo úředních záležitostí na přání klienta (písemně, telefonicky, elektronicky)**

### **Fakultativní činnosti**

#### **1. Použití střediska osobní hygieny v DPS**

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 je součástí této služby a je klientovi účtován jako běžný úklid dle skutečně spotřebovaného času. Prostory se dezinfikují po každém klientovi.

Tato služba může být účtována společně s pomocí při osobní hygieně, kdy pečovatelka doprovází klienta/ku do střediska osobní hygieny a pomáhá s osobní hygienou.

#### **2. Použití prádelny poskytovatele (praní a sušení)**

- úkon zahrnuje použití pračky, prostory (energie) na sušení prádla provozovatele, včetně sušičky
- započítává se k základnímu úkonu /praní a žehlení prádla/, za každou použitou pračku

#### **3. Použití spotřebičů poskytovatele (žehlení a mandlování)**

- úkon zahrnuje použití spotřebičů poskytovatele (žehlička, mandl)
- započítává se k základnímu úkonu (praní a žehlení prádla), za úkon

- tento úkon nemusí být součástí praní prádla v prádelně poskytovatele

#### **4. Donáška prádla**

- úkon zahrnuje donesení nebo odnesení prádla klientovi

#### **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. 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 fyzicky nebo slovně vulgárně napadena,
- ✓ dochází-li k jednání evokujícímu nebo směřujícímu k sexuálnímu obtěžování
- ✓ 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 důraznou výhradu poskytovatele, může poskytovatel klientovi vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

### **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 ke změně četnosti služeb PS, které klient nemá sjednané ve smlouvě, mění se po domluvě s klientem plán péče. KP provede zápis o změně služeb a informuje vedoucí PS.

**Služby se u klienta automaticky nerozšiřují, vždy záleží na aktuální kapacitě PS.**

**Z důvodu časového rozmezí poskytování služeb PS nelze zajistit, aby ke klientovi docházela pouze ta samá pečovatelka.**

### **Oslovování**

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

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

### **Vstupování do domácnosti klienta a uschování klíčů v trezoru**

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

Klíče od bytů klientů, kteří o to sami požádali, jsou uloženy v uzamčeném trezoru. Klienti podepisují informovaný souhlas s uložením klíčů a uvedením důvodů, kdy mohou být klíče použity.

Do bytu vstupuje zaměstnanec vždy se svědkem (soused, pečovatelka) a o použití klíče



z trezoru je vždy proveden záznam.

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 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby odebrány, pokud není s klientem domluven individuální termín. Klient je povinen tuto částku uhradit:

- ✓ v hotovosti na pokladně poskytovatele k rukám vedoucí PS v jeho kanceláři,
- ✓ bezhotovostně na účet poskytovatele,
- ✓ ve výjimečných situacích na základě pokynu vedoucí PS předá klient pečovatelce v terénu a ta je odnese do pokladny.

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. 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.
10. 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**.
11. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.
12. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
13. Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována, a další osoby, které mohou podání doplnit či objasnit.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

**Vypracoval:** Karla Kolertová, DiS.  
Jarmila Vosyková, DiS.

V Žatci dne 6. 1. 2023

Mgr. Petr Antoni  
ředitel