



Domov pro seniory
a Pečovatelská služba v Žatci

Směrnice č. 22

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Určeno službě: pečovatelská služba
Účinnost: 1. 9.2024

O B S A H

ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
VEŘEJNÝ ZÁVAZEK	2
Klíčový pracovník	2
POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	3
Konkrétní rozsah	3
Konkrétní čas	3
Základní činnosti	3
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>	4
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>	6
f) <i>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</i>	6
g) <i>Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí</i>	6
Fakultativní činnosti	7
1. <i>Použití střediska osobní hygieny v DPS</i>	7
2. <i>Použití prádelny poskytovatele (praní a sušení) - prádelna</i>	7
3. <i>Použití spotřebičů poskytovatele (žehlení a mandlování) - prádelna</i>	7
4. <i>Donáška prádla</i>	7
5. <i>Telefonování ze služebního telefonu</i>	7
6. <i>Kopírování A4</i>	7
Bezpečné prostředí v domácnosti klienta	7
Změny v poskytování služby	8
Oslovování	8
Vstupování do domácnosti klienta a uschování klíčů v trezoru	8
Poskytnutí kontaktů	8
ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	8
PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY	9
UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	10

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 péčí o vlastní osobu a domácnost, 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/děťmi, senioři, kteří mají sníženou soběstačnost a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci.

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 v PC 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 a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc a podpora 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 zvládnání 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 rukou, 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 inkontinenčních 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. Dovoz a donáška jídla

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

Dovážku jídla zajišťují soukromé firmy /jidelny/, v krajním případě i PS, pokud jde o imobilního klienta.

3. Pomoc při přípravě jídla a pití

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.

4. Příprava a podání jídla a pití

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 **a následně jeho podání**. S touto činností souvisí i umytí a úklid použitého nádobí.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

Běžný úklid je poskytován klientům, u kterých jsou pravidelně zajišťovány služby nezbytné k zajištění základních životních potřeb, např. pomoc při úkonech osobní

hygieny, příprava a podání jídla a pití, doprovody, aj. Běžný úklid slouží k udržení standardu bydlení klienta. Úklid od pečovatelské služby není na úrovni úklidové firmy, nenahrazuje tedy tyto služby. Běžný úklid zahrnuje: vyluxování, zametání, vytření, setření prachu v dostupných místech, zalévání květin, mytí umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků, převlékání ložního prádla v domácnosti klienta.

Rozhodnutí, zda bude úklid prováděn v režimu pečovatelské služby vždy závisí na posouzení sociálního pracovníka, zda se klient nachází v nepříznivé sociální situaci.

K úklidu se využívají mycí a čistící prostředky klienta.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování komerční služby na velký úklid.

Velký úklid – tzv. sezónní úklid: jde o úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku, dveří, setření prachu z těžko dostupných míst, radiátorů, mytí světel a dekoračních předmětů, mytí obkladů v koupelně, úklid ve spížích, výměna záclon a závěsů.

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.

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 mu se sepsáním 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.

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**.

Pokud nákup přesáhne 10 kg, bude dále účtován nákup druhý.

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.

Nákupy klientovi se provádí v nejbližším obchodě od bydliště. Platbu za nákup nelze uhradit platební kartou, ale pouze hotovostí.

Klientovi lze sjednat komerční službu na donášku nákupu do domácnosti /např. rohlík.cz, košík.cz aj/. Klientovi bude účtována doba přítomnosti pečovatelky při objednávání nákupu přes internet.

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

a) praní a žehlení prádla v domácnosti klienta

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.

b) praní, žehlení a mandlování prádla v prádelně DPS - klient si může nechat vyprat, vyžehlit a vymandlovat prádlo v prádelně DPS, tuto službu zajišťuje prádlena.

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.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pečovatelka poskytuje pomoc klientům při osobní komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pečovatelka poskytuje klientům pomoc při vyřizování běžných osobních, domácích, administrativních a dalších každodenních úkolů. Úkon zahrnuje také poskytování informací o dostupných službách, zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu osobní pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet, podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Dále pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování stravy, asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice, pedikérka aj.), komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Klient používá vlastní telefon, PC, tablet.

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí (dohled)

Cílem této činnosti je zajistit bezpečí klienta, předcházet nebezpečným situacím, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a bezpečí. Jedná se o osobní návštěvu pečovatelky v domácnosti klienta, při které dojde ke kontrole klienta a stavu jeho domácnosti, případně k zajištění potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků

nebo měření tlaku/krevního cukru/ cukr si klient měří sám, NĚ pečovatelka.

Pečovatelka není oprávněna klientovi sama chystat léky, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru nebo glukometru, vypustí močový sáček.

Pečovatelka pomáhá klientovi orientovat se v denních činnostech a při vykonávání aktivit a zálib, kterým se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.

Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti. Čas, přítomnost pečovatelky u klienta, určuje vedoucí PS s ohledem na individuální potřeby klienta.

Fakultativní činnosti

1. Použití střediska osobní hygieny v DPS

Tato služba je účtována společně s úkonem pomoc při osobní hygieně, kdy pečovatelka doprovází klienta/ku do střediska osobní hygieny a pomáhá s osobní hygienou.

Úklid je součástí této služby a je klientovi účtován jako běžný úklid dle skutečně stráveného času.

2. Použití prádelny poskytovatele (praní a sušení) - prádelna

- 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) - prádelna

- 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

- tento úkon zajišťuje pečovatelka nebo pradelna

5. Telefonování ze služebního telefonu

Zprostředkování soukromých telefonických hovorů klientů na úřady, veřejné služby, do zdravotnických zařízení, rodině apod. u klientů, kteří nevlastní telefon. 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)
- ✓ je-li domácnost zamořena hmyzem.

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.

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 uvedenou

výši 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.

V případě změny sazebníku a ceny za fakultativní služby je poskytovatel povinen tuto změnu klientovi oznámit nejméně 14 dní před účinností této změny.

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.
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 případné 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 19.8.2024

Mgr. Petr Antoni
ředitel