

ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Etické zásady

- Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Pracovníci v pečovatelské službě proto dbají na dodržování lidských práv.
- Pracovník v pečovatelské službě respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Pracovník v pečovatelské službě respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- Pracovník v pečovatelské službě pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Pracovník v pečovatelské službě dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje a nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování pracovníka v pečovatelské službě

Ve vztahu k uživateli

- Podporuje své uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Jedná tak, aby chránili důstojnost a lidská práva svých uživatelů.
- Pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům.
- Jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka.
- Zaměřuje se na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- Chrání právo uživatele na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o uživateli neposkytuje bez jeho souhlasu.
- Podporuje uživatele při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí uživatele o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek.
- Podporuje uživatele při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- Podporuje uživatele při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s uživatelem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.
- Jedná s uživateli, kteří používají jejich služby s účastí, empatií a péčí.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Pracovník v sociálních službách odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní pracovníkům v sociálních službách v ní zaměstnaných přijmout a uplatňovat úroveň služeb poskytovaných uživatelům.

Ve vztahu ke kolegům

- Pracovník v sociálních službách respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- Pracovník v sociálních službách iniciuje a zapojuje se do diskuzí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- Pracovník v sociálních službách dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

Ve vztahu ke společnosti

- Pracovník v sociálních službách má právo i povinnosti upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů

3. Závěr

- Etický kodex je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.
- Všichni zaměstnanci pečují o uživatele ve smyslu etického kodexu. Práce zaměstnanců v sociální péči nemůže být vykonávána pouze podle předpisů a norem, ale ještě více záleží na etice, chování, trpělivosti a obětavosti při péči o naše obyvatele.

PRACOVNÍ POSTUPY PEČOVATELKY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelka provádí úkony, které si klient předem s pečovatelskou službou dohodl, a jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb. Žádá-li klient provedení úkonů, které nemá zakotveny ve Smlouvě, upozorní na tuto skutečnost klienta. V takovém případě je Smlouva nejprve upravena Dodatkem.

Pečovatelka při vstupu do bytu (do domácnosti) klienta vždy nejdříve zazvoní nebo zaklepe, přiměřeně hlasitě zdraví, může se při příchodu představit jménem.

Pečovatelka se snaží dodržet vždy dohodnutý termín a čas, pokud se opozdí nebo nemůže úkon u klienta z jakýchkoli důvodů uskutečnit, omluví se klientovi a dohodne náhradní termín.

Pečovatelka může požádat jiného svého kolegu, aby ji zastoupil (například v době nemoci, dovolené) a informuje zároveň o dané věci svého nadřízeného.

V průběhu dohody o provedení určitého úkonu mezi klientem a pečovatelkou se oba snaží ujasnit si klientovy představy a zároveň možnosti pečovatelky. Tato dohoda probíhá vždy klidně, pečovatelka se snaží o jasný a pro obě strany srozumitelný rozhovor (dohodu o úkonu).

Pečovatelka informuje klienta o průběhu provedení žádaného úkonu, popřípadě může nabídnout jiný vhodný úkon, klienta do ničeho nenutí.

Pečovatelka se snaží sjednaný úkon vykonat v předem dohodnutém čase a podle přání klienta v rámci svých pracovních možností.

Pečovatelka v určitých případech používá ochranné pracovní pomůcky (pracovní oděv, obuv, rukavice) – například při úklidu, při pomoci s osobní hygienou klienta. Používání těchto pomůcek (rukavic) se nevyžaduje například při nakupování apod.

Je-li to možné, vyžaduje pečovatelka v průběhu výkonu sjednaného úkonu, klientovu přítomnost (například při úklidu domácnosti, při předávání vypraného prádla, při předávání nákupu a peněz apod.).

Zjistí-li v průběhu provádění úkonu, že musí změnit průběh vykonávaného úkonu než, jak byl zpočátku domluven s klientem, musí změnu oznámit co nejdříve klientovi a dohodnout se znovu na novém postupu. Jedná se například o takové případy: - kdy je prádlo silně znečištěno a musí se nejdříve namočit - prádlo je různobarevné a z nestejného materiálu – musí se prát odděleně - v případě nákupu, který nemůže vykonat v předem dohodnuté prodejně nebo v určeném dni - při úklidu musí použít silnější čisticí prostředek, než jaký původně chtěla použít apod.

Pomoc při osobní hygieně

Jedná se o úkony, kdy pečovatelka uživateli pomáhá s hygienickými úkony při - sprchování, koupání, holení, mytí hlavy. Pomoc s úkony osobní hygieny se provádí v bytě uživatele. Uživatel používá své vlastní hygienické pomůcky (mýdlo, šampon, ručník).

Při osobní hygieně u klienta, který se hůře pohybuje, pomůže pečovatelka provést osobní hygienu v plném rozsahu – nachystá koupel, pomůže se svlékáním, doprovodí klienta do koupelny, pomůže klientovi s úkony, které nezvládne sám a o které požádá (např. s umytím partií, na které si nedosáhnou, s umýváním vlasů, s osušením a vysušením vlasů). Následně pečovatelka pomůže klientovi s obléčením čistého oblečení. Pokud si klient přeje, ostříhá mu nehty na rukou. Pokud klient požaduje jen určité úkony – např. pouze pomoc se svlékáním a oblékáním, přípravu koupele apod., pečovatelka plně respektuje přání klienta.

Pomoc při podávání jídla a pití

Tento úkon je užíván v případě, že uživatel není schopen se sám najíst. Pečovatelka podává připravenou stravu a nápoj, sousta přizpůsobí s ohledem na schopnost polykání uživatele, podává se dostatečné množství tekutin. Úkon zahrnuje i přípravu pokrmu (např. mixování, krájení) a jeho ohřátí nebo ochlazení.

Pomoc při oblékání a svlékání

Pokud klient vyžaduje tuto službu, pečovatelka se s klientem předem domluví na určitém dni a hodině. Pečovatelka v tuto dobu klienta navštíví v jeho domácnosti, kde mu pomůže s oblékáním.

Pečovatelka pomáhá s obléčením nebo svlečením, včetně obutí (vyzutí). Svlečené oděvy se odkládají na místo určené uživatelem. Pečovatelka může pomoci se speciální pomůckou (bandáž, navlečení elastických punčoch). Dále může pomoci se složením a uložením oblečení a obuvi. V případě, že je sjednán úkon k praní a žehlení prádla, tak znečištěné prádlo uloží do plastových pytlů uživatele a dle žádosti uživatele ho odnese k pračce nebo ho vypere v prádelně DPS.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Pečovatelka pomáhá klientovi při jeho přípravě jídla a pití v jeho vlastní domácnosti, z vlastních surovin, pracovnice pomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

Pokud má klient objednáno jídlo v jídlonosičích, tak na přání klienta pečovatelka přendá oběd z jídlonosičů na talíř a nachystá příbor. Pokud se klient nezvládne najíst sám, pečovatelka mu pomůže. Po obědě pečovatelka umyje a uklidí nádobí.

Běžný úklid a údržba domácnosti

Termín a rozsah požadavku na úklid domácnosti se sjednává předem s pečovatelkou. Pečovatelka se snaží vykonat úklid v dohodnutém čase a podle přání klienta v rámci svých možností. Během provádění úklidu pracovník vyžaduje klientovu přítomnost nebo jiné osoby určené klientem. Úklid se provádí pouze v místnostech, které užívá klient. Pečovatelka používá nástroje a čisticí přípravky, které vlastní klient nebo si je pracovnice přinese (majetek poskytovatele), toto je předem dohodnuto. Pracovnice při práci používá ochranné rukavice. Službu může pracovnice odmítnout, má-li klient nevyhovující nástroje k úklidu.

Běžný úklid sociálního zařízení (i v DPS)

Službou se rozumí umytí WC (včetně nástavce na WC), umyvadla, vany, sprchového koutu, sklopné sedačky ve sprše, umytí vodovodních baterií, otření obkladů a vytření podlahy v koupelně. Úkon se provádí ve vlastní domácnosti klienta nebo v sociálních zařízeních, které jsou společné pro klienty bydlící v DPS. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Úkon zahrnuje mytí radiátorů, dveří, oken (včetně balkonových či střešních), sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí a leštění nábytku, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, na svítidlech, omytí dekorálních předmětů, sprchování květin, uklízení ve skříních (kuchyňských, šatních), údržba domácích spotřebičů (umytí sporáku, myčky, mikrovlnky, varné konvice, stolního větráku, výměna sáčků ve vysavači, umytí pračky, odmrazení a umytí chladničky nebo mrazáku) - podmínkou je používání spotřebiče klientem. Zjistí-li pečovatelská služba závadu na spotřebiči, oznámí to klientovi a o upozornění provede zápis do spisu klienta.

V tomto případě může pracovníce odmítnout poskytnutí služby. Pečovatelská služba není oprávněna k neodborným zásahům do spotřebičů. Mytí oken se provádí pouze do výšky 1,5 m nad zemí (kde nehrozí riziko pádu z výšky). Při žádosti klienta o úklid po malíři nebo po stavebních úpravách, zprostředkuje poskytovatel profesionální úklidovou firmu. Služba je poskytována pouze klientovi, který využívá běžný úklid. Pracovníce používá ochranné rukavice. Službu může odmítnout, nemá-li klient vyhovující úklidové nástroje a prostředky a trvá na jejich používání.

Nákupy

Pro veškeré poskytované nákupy platí tyto společné postupy: převzetí soupisu a finanční hotovosti od klienta, cesta do obchodu a zpět, samotný nákup, předání nákupu a vyúčtování. V případě, že během jedné cesty je prováděn nákup pro více klientů, je každému úkon účtován samostatně (jako by byl prováděn jednotlivě). Nákup je proveden pečovatelskou (po dohodě s klientem) buď též den, nebo následující den. Pečovatelská služba provede soupis nákupu dle přání klienta a vzájemně si ujasní konkrétní zboží (značka, výrobce) popř. jaké náhradní zboží může zakoupit. Vlastní nákup se uskuteční v prodejně, která je obvyklá pro daný nákup a je pokud možno v blízkosti klienta obydlí. Poté pečovatelská služba provede vyúčtování a hodnotu vrácených peněz, předá klientovi, popřípadě vyřídí s ním doplacení (byl-li nákup dražší). Pečovatelská služba dbá na to, aby klient nákup a peníze přezkontroloval.

Má-li klient zájem o provedení nákupu v jiném obchodě než je běžné, lze toto uskutečnit pouze, je-li to kapacitně možné (je pak za to účtována pochůzka – viz tento úkon). Lze též klienta po dohodě doprovodit do určeného obchodu.

Pochůzky

Pečovatelská služba může zařídit například vyřízení platby na poště, v bance, vyřízení poštovní zásilky (odeslání či vyzvednutí), vyzvednutí receptu či žádanky na sanitku u lékaře, léků v lékárně, vyzvednutí zdravotních potřeb v prodejně, vyřízení klientovy záležitosti na úřadě. Pochůzkou se myslí také cesta do jiného obchodu, než je nejbližší klientovu bydliště. Do doby provedení jednoho úkonu se započítává cesta na určené místo, vlastní doba jednání, čekací doba (např. na poště), cesta zpět za klientem. Pečovatelská služba vždy nabízí možnost doprovodu, aby si klient

mohl potřebnou záležitost vyřídit sám pouze s dopomocí pracovníka. V případě, že pracovníce během jedné pochůzky vyřizuje záležitosti více klientů, je každému úkon účtován jednotlivě.

Doprovod (zprostředkování kontaktu se společenským prostředím)

Služba zahrnuje například: doprovod klienta na nákupy, na úřady, na poštu, k lékaři, ke kadeřníkovi, na procházku apod. Jde o záležitosti, které si klient chce zajistit částečně sám, ale pro pocit větší jistoty a bezpečí chce někoho s sebou. Pečovatelka vhodně podporuje klienta v samostatnosti, může poradit, ale nevyřizuje záležitosti za klienta. Může jít o doprovod, kdy klienta přidržujeme, jistíme ho při chůzi na schodech nebo mu pomáháme se zavazadly a podobně. Předem se pečovatelka s klientem dohodne na průběhu úkonu (kdy, kam, na jak dlouho, pěšky nebo autem). Je-li předpokládaný čas delší než 1 hodina, musí být služba objednána s velkým časovým předstihem – minimálně 1 týden. U déletrvajících doprovodů (déle než 1 hod) lze z kapacitních důvodů úkon odmítnut.

Aktivizace klienta v jeho domácnosti

Tímto úkonem se rozumí například povídání, četba, společenské hry, ruční práce v domácnosti klienta. Vždy záleží na přání klienta.

Poskytnutí první pomoci + přivolání lékařské pomoci

Povinností pečovatelky je v případě potřeby poskytnout uživateli první pomoc.

Povinností pečovatelky je v případě nepříznivého zdravotního stavu klienta přivolat rychlou záchrannou službu, eventuálně (pokud není zhoršení zdravotního stavu tak závažné) konzultovat zdravotní stav klienta s jeho ošetřujícím lékařem.

Kontrolní návštěvy

Tento úkon zahrnuje kontrolu klienta, zda je v pořádku, setrvání v domácnosti do příchodu další osoby (dle dohody).

Zpracovala: Milada Moravcová, DiS.

Tento metodický pokyn je v platnosti od: 1. 9. 2017

Pravidla

pro poskytování pečovatelské služby

platná od 1. 9. 2017

Obsah

I. Základní informace	2
II. Cílová skupina	2
III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby	3
IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby	3
V. Upřesňující informace	4
VI. Úhrada pečovatelské služby.....	5
VII. Jak požádat o poskytování, příp. změnu rozsahu pečovatelské služby.....	5
VIII. Poskytování pečovatelské služby	6
IX. Specifikace jednotlivých činností v rámci prováděných úkonů.....	6
X. Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby.....	8
XI. Záznamy o poskytování pečovatelské služby	9
XII: Spokojenost se způsobem zajištění služby.....	9
XIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	9
IX. Ukončení poskytování pečovatelské služby	10
Slovník pojmů:.....	11

I. Základní informace

Pečovatelská služba města Hoštky je terénní služba, která poskytuje komplex pečovatelských činností. Je poskytována uživatelům v jejich domácím prostředí – nebo tam kde si uživatel určí (doprovod k lékaři, na kulturní akci apod.), v domluveném čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikované pečovatelky. Na základě **písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (uživatel), **za úhradu dle platného sazebníku** schváleného Radou města Hoštky, v souladu s **individuálním plánem péče** uživatele. Poskytované úkony pečovatelské služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. **Poskytovatelem** pečovatelské služby je **Město Hoštka, registrované Krajským úřadem Ústeckého kraje** dne 1. 1. 2007 jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba. PS se poskytuje obyvatelům katastru města Hoštka a v jeho místních částech Kochovice, Malešov, Velešice. Pečovatelská služba je organizačně začleněna pod Městský úřad Hoštka.

II. Cílová skupina

Pečovatelská služba města Hoštka je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost způsobenou vyšším věkem, chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci.

Služba není určena:

- osobám zcela soběstačným nebo osobám, které nepotřebují nebo nechtějí využívat poskytované služby

Pro tuto skupinu lidí nemá sociální služba dostatečně kvalifikovaný personál:

- klientům s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách,
- klientům s projevy neumožňujícími občanské soužití,
- klientům se závažnou psychiatrickou diagnózou v akutním stadiu onemocnění
- klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou vyžadující izolaci

Cíle:

- podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost
- spolupracovat s klientem a jeho rodinou
- umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí, být v kontaktu s rodinou a se svými známými a co nejdéle si zachovat svoje zvyklosti
- zkvalitňovat služby ze strany pracovníků
- vést klienta k soběstačnosti a samostatnosti
- spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta
- podpora uživatelů pro zvýšení orientace v jejich vlastních právech a povinnostech

III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby

- Pečovatelská služba je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v pracovní dny v době od 7:00 do 15:30 hod.

- **Dovoz oběda** probíhá v době **od 11.00 hod. do 13.00 hod.** Čas poskytování dalších jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele.

IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby

dle **VYHLÁŠKY 505/2006 Sb.** kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 6, Pečovatelská služba, odst. (1), Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby

Základní činnosti

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c) pomoc při použití WC

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- ~~a) zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování~~
- b) dovoz nebo donáška jídla
- c) pomoc při přípravě jídla a pití
- d) příprava a podání jídla a pití

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- a) běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů
- b) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování
- c) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- d) běžné nákupy
- e) velký nákup
- f) praní a žehlení prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět

Principy služby

- Začlenění klienta do dění nikoli sociální vyloučení
- Vytváření důstojných životních podmínek
- Respektování potřeb a přání klienta
- Ochrana práv a svobod
- Poskytování služby bez ohledu na společenské postavení klienta-stejný přístup k osobám rozdílného vyznání, rasy.
- Bezpečnost
- Odbornost
- Flexibilita
- Diskrétnost
- Individualizace podpory s ohledem na měnící se situaci
- Zachování lidské důstojnosti
- Právo na soukromí a důvěrnost
- Dodržování práv uživatelů

V. Upřesňující informace

Kontakty: (jména a telefonní čísla odpovídají stavu k 1. 9. 2017)

pečovatelka Dita Wollenheitová, tel. 702 152 201

sociální pracovnice: Milada Moravcová, DiS.

kancelář Sociální služby města Hoštky: nám. Svobody 208, Hoštka

Městský úřad Hoštka, ústředna 416 814 114

obvodní lékařka MUDr. Jana Zámečníková 416 814 148

správce bytového fondu města Hoštky, technik Terek Štětí s.r.o. Emil Batlík 602 628 038

Sociální pracovnice s pečovatelkou ve spolupráci s klienty (podle možností) vytváří **individuální plán péče**, dále ve spolupráci s uživatelem dbají na dodržování plánu, provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhuji případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele.

Pracovníci jsou povinni dodržovat:

- 1) Standardy kvality sociálních služeb
- 2) Pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- 3) Pracovní postupy pečovatelky pečovatelské služby
- 4) Etický kodex pracovníků pečovatelské služby

Všechny uvedené předpisy jsou k dispozici na internetových stránkách města a v písemné podobě v kanceláři Městského úřadu Hoštka a v kanceláři pečovatelky na nám. Svobody 208. Úplné znění Pravidel pro poskytování pečovatelské služby a Sazebník úhrad obdrží uživatelé při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

VI. Úhrada pečovatelské služby

Výše úhrady za úkony pečovatelské služby je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů Pečovatelské služby města Hoštky** – příloha, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Při změně Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky je osoba se změnou prokazatelně seznámena s minimálně měsíčním předstihem před nabytím jeho účinnosti, nesouhlas osoby se změnou sazebníku je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby ze strany poskytovatele.

Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí, není-li ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována.

VII. Jak požádat o poskytování, příp. změnu rozsahu pečovatelské služby

Zájemce o sociální službu si v případě svého zájmu může **osobně nebo telefonicky domluvit** schůzku se **sociální pracovnící**. Tato pracovnice je zodpovědná za řádné informování zájemce o možnostech a podmínkách poskytování Pečovatelské služby.

Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle a je mu sděleno, zda může pečovatelská služba tato očekávání naplnit. Sociální pracovnice zjišťuje, zda očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou sociální službou a zda zájemce spadá do cílové skupiny, které pečovatelská služba poskytuje. Sociální pracovnice provede šetření u zájemce v domácnosti.

Po posouzení žádosti, zhodnocení jeho stavu, sociálním a zdravotním šetření je vydána Smlouva o poskytování pečovatelské služby nebo Smlouva o změnu pečovatelské služby. Smlouva obsahuje den začátku poskytování služeb, místo a čas, požadované úkony, ceník úkonů, možnost ukončení Smlouvy, doba platnosti smlouvy, platební podmínky a závěrečná ustanovení

VIII. Poskytování pečovatelské služby

- **Druh poskytovaných úkonů** a jejich četnost jsou uvedeny ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.
- **Čas poskytnutí** jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s uživatelem **individuálně**.

V případě požadavku uživatele na zajištění úkonu, jehož plnění trvá pečovatelce **déle než 90 min.** (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti „pomoc při zajištění chodu domácnosti“), je tato po upozornění pracovnice pověřené vedením pečovatelské služby oprávněna **rozložit dobu poskytnutí úkonu** na celý den, případně do více po sobě jdoucích dnů.

Povinnosti uživatele služby:

- Pokud uživatel požaduje provádění úkonů nepravdělně, je **povinen nahlásit požadavek** na provedení úkonů minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod.
- Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod/odvoz k lékaři), je **povinen nahlásit požadavek** minimálně dva pracovní dny předem.
- Uživatel je povinen na vlastní náklady **zajistit** (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) čistící, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů třeba.

- Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelskou službu upozornit a pečovatelská služba je oprávněna **přerušit** po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů.

V případě, že uživatel pečovatelské služby neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od domluveného termínu pečovatelská služba postupovat takto:

- pokus o kontakt uživatele prostřednictvím telefonu
- kontaktování rodiny nebo osoby, kterou uživatel určil jako kontaktní
- dotaz u sousedů, příbuzných, známých
- informování obvodního lékaře
- přivolání Policie – z důvodného podezření na zdravotní problémy uživatele

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pečovatelskou, která takto postupovala, v dokumentaci uživatele i v knize mimořádných událostí, uložené v kanceláři pečovatelské služby.

IX. Specifikace jednotlivých činností v rámci prováděných úkonů

Základní sociální poradenství poskytuje pečovatelská a sociální pracovnice a to dle domluvy v domácnosti uživatele nebo v kanceláři Sociální služby města Hoštky, případně na MěÚ Hoštka. Tato služba je bezplatná.

Ostatní služby jsou zpoplatněny dle Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky.

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

poskytuje se **v domácnosti** uživatele, případně za využití jeho speciálních pomůcek.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

poskytuje se **v domácnosti** uživatele.

Pomoc při zajištění stravy:

a) donáška oběda – pečovatelská služba zajišťuje donášku oběda. Cena oběda je stanovena dodavatelem. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého jídla. Donáška oběda probíhá v době od 11.30 hod. do 13.00 hod. Obědy jsou přepravovány ve vlastních nádobách splňující hygienické normy. Uživatelé si musí udržovat **své nádoby udržovat v čistotě**, příp. jim s údržbou nádob může pomoci pracovnice pečovatelské služby při poskytování úkonu „pomoc při zajištění chodu domácnosti“. **Dovoz oběda v nádobách, které nesplňují potřebné parametry, může poskytovatel** po předchozím písemném upozornění na závady a nutnost jejich odstranění **odmítnout**.

b) pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití – jídlo je připravováno **ze surovin uživatele** (možno zajistit i prostřednictvím pečovatelské služby v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva)

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu – úklid se provádí v bytě uživatele. Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelské služby v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonům třeba

b) mytí oken – mytí oken je zajišťováno 4 x ročně, uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonům třeba;

c) nákupy a pochůzky – pečovatelka nakupuje zboží ***z obdržených finančních prostředků uživatele*** dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven ***písemný seznam*** věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá pečovatelce (na žádost uživatele vystaví pečovatelka na předanou finanční částku potvrzení). Po nákupu ***pečovatelka nákup vyúčtuje*** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli (na kopii případného potvrzení uživatel podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci peněz uživatele (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

d) Pomoc při praní a žehlení prádla – poskytuje se dle požadavků uživatele v jeho bytě. Praní spočívá v obsluze uživatelské automatické pračky a tato pomoc není zvlášť

zpoplatněna. Prací prášek dodá uživatel. Žehlení je podle požadavku uživatele a výše úhrady za žehlení je stanovena ceníkem.

e) Praní a žehlení prádla – pečovatelka pere a žehlí prádlo dle požadavků uživatele. Prádlo pere, žehlí pečovatelka prostřednictvím pračky DPS a žehličky DPS. Prací prášek dodá uživatel. Je vhodné vznést požadavek na zajištění tohoto úkonu s předstihem. Výše úhrady za praní a žehlení prádla je stanovena ceníkem.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

zajišťuje se ve městě Hoštka. V odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti pečovatelské služby, může být uživateli poskytnut doprovod v sanitě i do zdravotních zařízení mimo Hoštku. Je vhodné **vznést požadavek** na zajištění tohoto úkonu **s co největším předstihem** (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři).

Fakultativní činnosti

se zajišťují v rozsahu úkonů: **kontrolní návštěvy, dohled nad dospělým občanem, vyřízení telefonátu,**

Fakultativní činnosti jsou poskytovány vždy za úhradu, dle potřeb uživatelů a provozních možností pečovatelské služby.

a) kontrolní návštěvy – denní – pracovní dny v době od 7.00 hod. do 15.00 hodin. Jsou uskutečňovány v bytech uživatelů dle jejich požadavku a potřeb, s ohledem na provozní možnosti pečovatelské služby. Smyslem tohoto úkonu je ověření aktuální situace uživatele, příp. zjištění jeho potřeb. Délka kontrolní návštěvy by neměla přesáhnout **dobu 15 minut**, počet kontrolních návštěv v rámci nasmlouvaného úkonu by neměl přesáhnout **3 návštěvy/den**.

b) vyřízení telefonátu služebním telefonem pečovatelky – v rámci poskytnutí tohoto úkonu jsou vyřizovány telefonní hovory, které jsou naléhavé, pro uživatele nezbytné a uživatel si není schopen vyřídit si je v daném okamžiku sám.

c) aktivizace klienta – pomocí rozhovoru, četby, ručních prací, společenských her

X. Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Uživatelé pečovatelské služby mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí.

Uživatelé se ve spolupráci s pečovatelkou a sociální pracovnící podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů.

Uživatelé mohou poskytnutí kteréhokoliv úkonu kdykoliv odmítnout nebo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu.

XI. Záznamy o poskytování pečovatelské služby

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka do knihy o poskytování služeb. Z této evidence je zpracován doklad, který slouží pro měsíční vyúčtování. Správnost vyplnění výkazového listu stvrdí uživatel po skončení měsíce svým podpisem do originálu listu, kopii obdrží pro možnost kontroly měsíčního vyúčtování.

XII: Spokojenost se způsobem zajištění služby

Poskytovatel služby průběžně zjišťuje, zda jsou uživatelé s poskytováním služby spokojeni nebo zda je potřeba na způsobu zajištění služby něco měnit. V průběhu poskytování služby, pokud chce uživatel změnit rozsah nebo způsob poskytované služby nebo pokud není zcela spokojen se službou, měl by jednat s poskytovatelem služby otevřeně, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním a problémům. Smlouvu o poskytnutí služby je možné měnit či doplnit a případné stížnosti uživatele se budou řešit (viz níže).

XIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou města Hoštky. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce nebo rodinný příslušník. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním Pečovatelské služby města Hoštky.

Právo na stížnost

Uživatel má právo uplatňovat stížnost na kvalitu služeb. Toto právo má též jeho zákonný zástupce nebo rodinný příslušník.

Co je považováno za stížnost:

Organizace odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Proto předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Jakou formou lze stížnost podat:

Stížnost lze podávat u osob pověřených přijímáním a vyřizováním stížností, tj. u sociální pracovníce, u pečovatelky nebo u starosty města.

- Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci, a ten ji dále doručí pověřené osobě. Stížnost lze také zaslat poštou na kancelář Sociální služby města Hoštky: nám. Svobody 208,

Město Hoštka, náměstí Svobody 2, 41172 Hoštka IČO 00263648
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

411 72 Hoštka nebo MěÚ Hoštka, nebo vhodit do schránky na písemné stížnosti a připomínky v domě s byty zvláštního určení na adrese Litoměřická 201, Hoštka, nebo do schránky vedle vchodu do budovy MěÚ.

- Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.
- Ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden záznam, který bude zaevidován a opatřen číslem jednacím.

Postup při vyřizování stížnosti

- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pečovatelské služby města Hoštka je vyřídit stížnosti neprodleně, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní.
- O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.
- Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří Rada města a kontrolní výbor na úseku samostatné působnosti.

Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit např. na:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
- *Veřejný obhájce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon: 542 542 888, 542 542 777*
Elektronicky: podatelna@ochrance.cz

IX. Ukončení poskytování pečovatelské služby

- K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází vždy při **ukončením platnosti smlouvy** o poskytnutí pečovatelské služby nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.
- Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli. Se žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se uživatel může obrátit na pečovatelku.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Slovník pojmů:

Uživatel: osoba, které je poskytována sociální služba

Poskytovatel: právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby a je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb: <http://iregistr.mpsv.cz> .

Sociální služba: soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení

Druh sociální služby: popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v dané formě (terénní, ambulantní, pobytové)

Veřejný závazek: soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit

Osobní cíle uživatelů: přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby

Individuální plán: písemně deklarovaný a pravidelně vyhodnocovaný stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele

Cíle služby: vytyčené záměry poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby

Vnitřní pravidla: soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si sám stanovuje poskytovatel.

Definici nepříznivé sociální situace, sociálního začleňování a sociálního vyloučení obsahuje zákon o sociálních službách. Rovněž vymezuje nárok na poskytnutí příspěvku na péči, povinné náležitosti smlouvy o poskytované sociální službě aj.

Prohlašuji, že jsem byl seznámen a obdržel Pravidla pro poskytování pečovatelské služby a zároveň jim porozuměl.

.....
Podpis klienta

M E T O D I K A

pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

platná od 1. 11. 2019

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

Obsah

I. Základní informace	2
II. Výklad pojmů	2
III. Zásady pro převzetí stížností.....	2
IV. Podávání stížností.....	3
V. Evidenci stížností.....	4
VI. Postup při řešení stížností.....	4
VII. Nespokojenosti s řešením stížnosti	5
VIII. Závěrečné ustanovení.....	5

I. Základní informace

Pečovatelská služba města Hoštka v souladu se zákonem č. 108/2006., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou poskytované služby, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

- Stížnosti uživatelů pečovatelské služby jsou pracovníky pečovatelské služby chápány jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou a signály toho, že služba neodpovídá plně potřebám uživatelů.
- Stížnost upozorňuje na slabá místa poskytování služby, informuje o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána a přijímána.
- Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.
- Všichni uživatelé pečovatelské služby (popř. jejich zástupci, rodinní příslušníci) mají právo a možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby, aniž by tím byli ohroženi.
- Zaměstnanci usilují o korektní, účinné a rychlé vyřizování stížností, neboť jsou si vědomi, že tak posílí budování dobrého jména organizace a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Postup vyřizování stížnosti nesmí snižovat důstojnost žádného účastníka a nesmí nežádoucím způsobem ovlivňovat budoucí vztahy mezi účastníky.

II. Výklad pojmů

Stěžovatel - je klient, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.

Stížnost - Stížnost se rozumí ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržením poskytované služby.

Organizace odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Proto předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

III. Zásady pro převzetí stížností

Bezpečí

vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že by se podání stížnosti mohlo obrátit proti uživateli služby.

Diskrétnost

přijetí stížnosti v klidu, bez vyrušování jinými osobami, dodržování etických pravidel, mlčenlivost.

Objektivnost

maximální snaha o objektivitu a spravedlivost

Nezávislost

pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů o Efektivita – rychlé prověřování stížností, bez průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatnění konkrétních nápravných opatření.

IV. Podávání stížností

Na co je možné si stěžovat

- Stěžovat si je možné na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby

Informování uživatelů o možnosti podání stížnosti

- uživatelé sociální služby jsou s možností podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby seznámeni prostřednictvím pracovníků sociální služby.
- uživatelé jsou předána při uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby Pravidla pro poskytování pečovatelské služby (kde je vymezen způsob podání stížnosti) a informace o podání stížnosti je k dispozici na nástěnce v přízemí budovy u schránky stížností.

Kdo je oprávněn podávat stížnost

- K podání stížnosti je oprávněn uživatel, jeho zvolený zástupce, jiná fyzická i právnická osoba. Stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, např. občanskou poradnu apod. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a prošetření stížnosti tlumočníka. Podáním stížnosti se uživatel nesmí cítit nijak ohrožen.

Jakou formou lze stížnost podat

Stížnost lze podávat u osob pověřených přijímáním a vyřizováním stížností, tj. u sociální pracovnice, u pečovatelky nebo u starosty města.

- Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci, a ten ji dále doručí pověřené osobě. Stížnost lze také zaslat poštou na adresu DPS Hoštka, nebo MěÚ Hoštka, nebo vhodit do schránky na písemné stížnosti a připomínky v přízemí budovy DPS.
- Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.
- Ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden záznam, který bude zaevidován a opatřen číslem jednací.
- Zaměstnanec pečovatelské služby je povinen pravidelně kontrolovat a vybírat Schránku důvěry.
- Anonymní stížnosti pečovatelská služba respektuje právo uživatele, i jiné osoby podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb anonymně. Nezjišťujeme adresáta, ale zabýváme se obsahem stížnosti. Informace v ní psané přešetří sociální pracovnice nebo starosta města, a pokud shledá, že stížnost je opodstatněná, sjedná nápravu. Pokud zjistí, že stížnost je neopodstatněná, nebo z nedostatku indicií nelze ověřit pravdivost údajů, je stížnost odložena

V. Evidenci stížností

Stížnost je zaznamenána do knihy stížností, která je uložena v kanceláři pečovatelky a sociální pracovnice.

Do této evidence se zaznamenávají všechny písemné i ústní stížnosti podle tohoto schématu:

- datum přijetí stížnosti (stížnosti se evidují v den doručení)
- číslo protokolu
- kontaktní osoba (osoba, která přijala stížnost), pokud se nejedná o anonymní stížnost
- obsah stížnosti včetně jména osoby, která podala stížnost

- jméno osoby, na kterou byla stížnost podána
- datum vyřízení stížnosti

VI. Postup při řešení stížností

- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pečovatelské služby města Hoštka je vyřídit stížnosti neprodleně, resp. do 10 kalendářních dnů po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dnů.
- V případě, že bude překročena maximální doba k vyřízení stížnosti, je oprávněný pracovník povinen podat stěžovateli vysvětlení, proč k tomu došlo.
- O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.
- Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří Rada města a kontrolní výbor na úseku samostatné působnosti

Postup

- Osoba oprávněná k vyřizování stížnosti řeší situaci individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, vždy však maximálně nestranně a objektivně.
- Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, prověří se stížnost přímo u stěžovatele a uvědomí ho o výsledku šetření stížnosti. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován.
- O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách. Vyrozumění o vyřízení stížnosti jsou následující osoby: Stěžovatel, osoba proti níž stížnost směřovala a starosta města.

VII. Nespokojenosti s řešením stížnosti

Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří Rada města a kontrolní výbor na úseku samostatné působnosti.

Je možné se obrátit na:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
- Veřejný obhájce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon: 542 542 888, 542 542 777

Pokud klient požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je oprávněna osoba povinná pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem klienta na nadřízeného pracovníka.

VIII. Závěrečné ustanovení

Všichni zaměstnanci Pečovatelské služby Hoštka byli seznámeni s pravidly pro podání a vyřizování stížností a jsou povinni podle těchto pravidel postupovat.

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s pravidly pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a obsahu textu plně rozumím.

Dne:

Podpis zaměstnance:

M E T O D I K A

na ochranu práv klientů a předcházení střetu zájmů

platná od 1. 11. 2019

Tato metodika stanoví pravidla pro uplatnění práv klientů, způsoby předcházení porušování těchto práv a pravidla pro řešení situací, kdy k porušení práva dojde.

Obsah

Úvodní ustanovení	2
I. Práva klientů	2
II. Přehled základních práv z Listiny základních práv a svobod	2
III. Etický kodex sociálních pracovníků	3
IV. Porušování práv	3
V. Prevence porušování práv	4
VI. Postup v případě porušování práv uživatelů ze strany zaměstnance	4
VII. Opatření v případě prokázaného porušování práv klientů	4
VIII. Postup v případě pochybností	4
IX. Povinnost respektovat práva ostatních	5
XI. Střet zájmů	5
XII. Příklady střetu zájmů a jejich řešení	5
XIII. Prevence a řešení střetu zájmů	6
Závěrečné ustanovení	7

Úvodní ustanovení

Účelem těchto pravidel je upozornit na některá důležitá práva klientů, uvést příklady porušování těchto práv, způsoby předcházení porušování práv a závazná pravidla pro řešení situací, kdy k porušení práv skutečně dojde.

Pravidla dále popisují situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů, závazné postupy pro předcházení střetu zájmů a pravidla pro řešení situací, kdy ke střetu zájmů skutečně dojde.

Pravidla jsou součástí naplňování následujících kritérií **standardu kvality sociálních služeb č. 2** dle vyhlášky č. 505/2006 Sb.

I. Práva klientů

Pečovatelská služba města Hoštka při své činnosti respektuje základní lidská práva a svobody zájemců o poskytování služeb i samotných klientů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a také pravidla občanského soužití. Zvláštní pozornost je třeba věnovat právům, která jsou uvedena v těchto právních normách:

- *Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod,*
- *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,*
- *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, Obsah standardů kvality sociálních služeb,*
- *Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,*
- *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*

II. Přehled základních práv z Listiny základních práv a svobod

která mohou být v rámci poskytování služeb porušována, respektive která je třeba si zejména uvědomovat a předcházet jejich porušování.

- Každý má právo na život.
- Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.
- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí.
- Osobní svoboda.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.
- Každý má právo vlastnit majetek.
- Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.
- Nikdo nesmí porušovat listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů.
- Svoboda pohybu a pobytu.
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání.
- Svoboda projevu a právo na informace.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

- Každý má právo na ochranu zdraví.
- zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky, zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

III. Etický kodex sociálních pracovníků

Pečovatelská služba města Hoštky se zavazuje dodržovat rovněž Etický kodex sociálních pracovníků, který schvaluje a zveřejňuje Společnost sociálních pracovníků.

IV. Porušování práv

Průběh poskytování služeb musí být v souladu s uznávanými právy uživatelů či zájemců o služby. Způsobů porušování práv uživatelů ze strany zaměstnanců může být nespočet a mohou mít různou podobu, např. podobu drobnějších nevhodných projevů, ale i zásadní trestné činnosti.

Přehled některých konkrétních způsobů porušování práv, ke kterým by v rámci poskytování služeb nemělo docházet.

a) Kontakt se zájemcem o službu

- Upřednostňování některých zájemců o službu dle projevů vděčnosti, na základě postavení, možného přínosu pro poskytovatele služby, z důvodu sympatií, známosti apod.
- Negativní postoj vůči zájemci z důvodu jeho pohlaví, věku, sexuální orientace, příslušnosti k národnostní či etnické menšině, politické straně apod.
- Nedostatečné seznámení zájemce s podmínkami poskytování služeb, se zněním smlouvy.
- Odmítnutí poskytnutí služby z důvodu nedostatečné kapacity bez nabídnutí alternativ.

b) Poskytování služeb obecně

- Nedodržování základních zásad společenského chování.
- Nevhodné oslovení uživatelů.
- Nevhodné neverbální projevy pracovníka.
- Užívání odborných termínů, jejichž významu uživatel nemusí rozumět.
- Poskytování zkreslených, nepravdivých či nedostatečných informací.
- Zatajování informací o možnosti stěžovat si, zkreslených informací o podávání a vyřizování stížností.
- Nedostatečné zjišťování, zohledňování a respektování možností, přání a potřeb uživatele.
- Neposkytnutí pomoci v případě, že nastane některá z nouzových či havarijních situací.
- Nerespektování tempa, podávání informací, respektovat individuálních možností a potřeby uživatele.
- Bagatelizování situace uživatele, problémů, které uvádí, jeho myšlenek a pocitů.
- Zasahování do rodinných záležitostí uživatele.
- Vstupování do bytu uživatele bez zaklepání.

c) Ukončení poskytování služeb

- Ukončení poskytování služby v rozporu s uzavřenou smlouvou.

d) Kontakt s veřejností

- Sdělování údajů o uživateli a práci s ním dalším osobám či institucím bez jeho vědomí a souhlasu, v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů.
- Ponechávání volně ležící dokumentace o práci s uživateli, písemných záznamů, ze kterých lze vyčíst osobní a další údaje o uživateli. Do nich pak mohou nahlížet neoprávněné osoby.

V. Prevence porušování práv

Pečovatelská služba města Hoštky klade důraz na následující preventivní opatření:

- Pečlivý výběr pracovníků v pečovatelské službě a jejich řádné zaškolení a zapracování.
- Požadování znalostí právních norem, které se k ochraně práv vztahují.
- Důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování.
- Podporování osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníků.
- Chápaní stížností, připomínek jako podnětů ke zlepšení pečovatelské služby.

VI. Postup v případě porušování práv uživatelů ze strany zaměstnance

- Na jednání zaměstnance, které není v souladu s dodržováním práv klientů, může upozornit jakákoli osoba.
- S žádostí o nápravu se přednostně uživatel obrátí na dotčeného zaměstnance a požádá o zápis podání podnětu k řešení, včetně vyjádření zaměstnance k vytčenému porušení.
- Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorňuje, spokojen s řešením ze strany dotčeného zaměstnance, obrátí se na nadřízeného pracovníka nebo starostu města.
- Další postup pro podávání, prošetřování, vyřizování a evidence stížností, ale i podnětů a připomínek, upravuje příslušná vnitřní směrnice.

VII. Opatření v případě prokázaného porušování práv klientů

Opatření v případě prokázaného porušování práv klientů mají následující podobu:

- V případech, kdy zaměstnanec sám, nebo na výzvu svého nadřízeného uzná své porušení práva klienta (klientovi se omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí škodu), učiní jeho nadřízený o porušení práv a přijatých opatření zápis, se kterým seznámí jak dotčeného klienta a tento zápis se stává součástí složek klienta i zaměstnance.
- Nadřízený může nařídit zaměstnanci vzdělávání, případně trénink dovedností, konzultaci nebo supervizi.
- Tam, kde se zaměstnanec porušením práv klienta dopustil současně závažného porušení pracovních povinností, rozhodne jeho nadřízený o tom, zda dojde ke snížení finančních odměn či osobního ohodnocení, k písemnému napomenutí, k návrhu na ukončení pracovního poměru nebo k podání návrhu na okamžité zrušení pracovního poměru v případě porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem. (Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce § 55 písm. a), b).

VIII. Postup v případě pochybností

Co dělat v případě pochybností zaměstnance o porušování práv uživatelů nebo způsobu řešení:

- Požádat o konzultaci kolegu, případně jej požádat o přímou účast na práci s uživatelem a poskytnutí zpětné vazby. V závažnějších případech informovat svého nadřízeného a s ním dohodnout další postup.
- Vyhledat si potřebné informace v právních normách, vnitřních směrnících zařízení, v odborné literatuře.
- Požádat o zařazení do vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti.
- Zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhnout řešení (např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, kladení důrazu na spokojenost v osobním životě atd.).
- Poslední možností je zvážit odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

IX. Povinnost respektovat práva ostatních

Povinnost respektovat práva ostatních (klientů, personálu, lidí vně zařízení) nemá pouze poskytovatel služby, ale mají ji i klienti.

Cílem je PS je chránit práva ostatních uživatelů.

- Za porušování povinností jsou klienti odpovědní jako každý jiný člověk, a to včetně odpovědnosti trestní či správní. Klient je seznamován s tím, že v případě porušení svých povinností, ať již stanovených obecnými právními předpisy či smlouvou o poskytnutí sociální služby, ponese za své jednání následky.

Postup pro řešení porušování práv uživatelů ze strany dalších uživatelů je obdobný jako u zaměstnanců, jen s tím rozdílem, že pracovní porady nahrazují jednání s uživateli.

XI. Střet zájmů

- Střet zájmů je takový stav, kdy poskytovatel sociální služby, který je povinen něco konat (nebo se něčeho zdržet), se současně dostává do situace, kdy je mu takové konání ku prospěchu nebo ke škodě bez ohledu na to, jak to chce uživatel služby, i když je v dané situaci v právu.
- Ke střetu zájmů může docházet prakticky při všech činnostech, kde vznikají vztahy založené na vzájemných právech a povinnostech mezi dvěma nebo více subjekty.
- Tato situace tak může představovat nebezpečí, že poskytovatel (či jeho zaměstnanec) nemusí jednat nestranně a může situaci využít ve svůj prospěch (získá nějakou výhodu, zisk, omezí své náklady, sníží vzniklou škodu apod.)

XII. Příklady střetu zájmů a jejich řešení

SITUACE:

Pracovník pečovatelské služby má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než klient, případně klient domluvenou službu odmítá. Klient vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka pečovatelské služby časově, pracně, odborně.

ŘEŠENÍ:

Pracovník pečovatelské služby respektuje volbu a vůli klienta (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny, žádány a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí klientovi rozšíření služeb nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky klienta.

SITUACE:

Odlišné názory na poskytování úkonů. V případě, že klient a jeho blízcí mají rozdílné názory na poskytování úkonů (např. Klient vyžaduje určité úkony, jeho blízcí se domnívají, že je to nedostatečné/nadbytečné ...)

ŘEŠENÍ:

Pracovníci pečovatelské služby se řídí přáním klienta a respektují pouze jeho volbu. O celé události je informován sociální pracovník pečovatelské služby a starosta města.

SITUACE:

Uživatel má povinnost nahlásit pečovatelce minimálně jednu hodinu předem neodebrání dohodnuté služby a v případě opakovaného neodebrání konkrétní služby bude služba účtována

jako by byla odebrána.

ŘEŠENÍ:

Pracovník pečovatelské služby by se mohl věnovat v domluveném čase odřeknuté služby uživatelem jiné činnosti nebo jinému uživateli. Z tohoto důvodu mu dle smlouvy je účtována opakovaně neodebraná služba.

SITUACE:

Uživatel se k pracovníkům pečovatelské služby chová vulgárně, hrubě, nevhodně, agresivně.

ŘEŠENÍ:

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Upozorní klienta, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Městskou policii. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, pracovník opustí domácnost klienta a službu neposkytne. Sociální pracovnice navštíví klienta den po té, uživatele upozorní na dodržování Pravidel pro poskytování pečovatelské služby a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy o PS. O celém případě je zpracován zápis, který je následně uložen ve spisu klienta.

SITUACE: Klient si stěžuje na pracovníka PS a má obavy z následků.

ŘEŠENÍ: Klienti i pracovníci PS jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě. Pracovníci PS jsou srozuměni s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, podávajících stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

SITUACE:

Pracovník pečovatelské služby si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.

ŘEŠENÍ:

Při podezření na trestní čin má každý pracovník pečovatelské služby ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

XIII. Prevence a řešení střetu zájmů

Pracovníci Pečovatelské služby města Hoštka jsou povinni seznámit se s výše definovaným vymezením střetu zájmů, uvědomovat si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet. Jsou povinni dodržovat související právní normy a vnitřní směrnice, které se týkají např. práv klientů, postupu jednání se zájemcem o službu, pravidel pro odmítnutí žadatele, pro přijímání darů, vyřizování stížností apod. Na prvním místě sledují vždy zájem klienta a naplňování jednotlivých služeb Pečovatelské služby města Hoštka.

- Při podezření na střet zájmu pracovník informuje svého nadřízeného a požádá o vyřešení situace. Jsou realizována taková opatření, která střet zájmu odstraní a jsou zavedena preventivní opatření, aby obdobná situace již nenastala.
- Pokud klient má podezření na střet zájmu s pracovníkem služby, obrátí se na jeho nadřízeného pracovníka. Pokud nebude spokojen s řešením, má možnost se obrátit na starostu města Hoštka, viz Pravidla pro vyřizování stížností.
- Na problém může uživatel též upozornit anonymně prostřednictvím schránky na připomínky a stížnosti umístěné na v přízemí domu s pečovatelskou službou.

Závěrečné ustanovení

Tyto pravidla související s naplňováním Standardu kvality sociálních služeb č. 2, s ochranou práv uživatele a střetem zájmů nabývají platnosti 1. 9.2017.

SAZEBNÍK ÚHRAD ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platný od 1. 11. 2019

dle **VYHLÁŠKY 505/2006 Sb.** kterou se provádí některá ustanovení o sociálních službách
§ 6, Pečovatelská služba, odst. (1), Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby.

Základní činnosti (podle § 40 zákona 108(2006 Sb. O sociálních službách)	max. sazby dle vyhlášky	úhrady v Kč za 1 hodinu
1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu v vnitřním prostoru d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	130 130 130 130,-	48,- 48,- 48,- 48,-
2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: a) pomoc při úkonech osobní hygieny b) pomoc při základní péči o vlasy c) pomoc při použití WC	130,- 130,- 130,-	48,- 48,- 48,-
3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: a) zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování b) dovoz nebo donáška oběda c) pomoc při přípravě jídla a pití d) příprava a podání jídla a pití	130,- 30,- 130,- 130,-	nezajišťujeme 16,- 48,- 48,-
4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti: a) běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů, b) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování, c) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, d) běžné nákupy e) velký nákup f) praní + žehlení prádla	130,- 130,- 130,- 130,- 115,- 70,-	48,- 48,- 48,- 48,- 30,- Kč za úkon 25,- + 25,- Kč za 1 kg prádla
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: a) doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět	130,-	48,-
6. Základní sociální poradenství (o sociálních službách, příspěvku na péči, příspěvku na mobilitu, ZTP, příspěvku na bydlení apod.)	zdarma	zdarma

Město Hoštka, náměstí Svobody 2, 41172 Hoštka IČO 00263648
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Fakultativní služby	úhrady v Kč
Dohled (<i>povinná služba dle Smlouvy o poskytování peč. služby</i>)	5 Kč / návštěva
Doprava	5 Kč / 1 km
Akce pořádané pečovatelskou službou	dle kalkulace akce

UPOZORNĚNÍ

- Při vykazování služby se **počítá každá započatá 1/4 hodina**, výše úhrady se krátí podle skutečně spotřebovaného času. Úhrada zahrnuje čas za poskytnutí úkonu, vč. času nezbytného k jejich zajištění.
- **Úhrada za poskytnuté úkony** pečovatelské služby se platí, není-li ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována.
- Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady (*zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 75 odst. 2, ve znění pozdějších předpisů*):
 - účastníkům odboje, pozůstalý manžel/ka po účastníku odboje, účastník rehabilitace podle Zákona. 119/1990 Sb.
 - osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích(poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony)

Prohlašuji, že jsem byl seznámen a obdržel Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby a účtování jednotlivých úkonů rozumím.

.....
Podpis klienta

Důležitá telefonní čísla a kontakty:

Pečovatelka: Dita Wollenheitová	tel. 702 152 201	pecovatelka@hostka.cz
sociální pracovnice: Milada Moravcová, DiS.	kancelář tel. 416 814 411	dps.hostka@seznam.cz
Městský úřad Hoštka	spojovatelka tel. 416 814 114	hostka@hostka.cz

Schváleno Radou města Hoštky dne 21. 8. 2017, na jednání č. 70/2017, usnesením 5.2.

Milan Konfršt
Starosta města

MĚSTO HOŠTKA
náměstí Svobody 2
41172 Hoštka



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
IČO 00263648

**Žádost o pronájem bytu zvláštního určení
v majetku města Hoštky**

Jméno: Příjmení:

Rodné příjmení:

Datum narození: Rodné číslo:

Trvalé bydliště

Skutečné bydliště

Vlastnictví k bytu/domu : ☐ vlastník ☐ nájemce ☐ příbuzní

Telefon

Ošetřující lékař

Přiznání

Příspěvku na péči od

Příspěvku na mobilitu

Průkazu od TP ZTP ZTP/P

Osoby žijící ve společné domácnosti

jméno a příjmení	vztah	poznámka

Kontaktní adresa na nejbližší příbuzné

jméno a příjmení	adresa	telefon	podpis

Odůvodnění podání žádosti:

Prohlášení žadatele:

Prohlašuji, že veškeré údaje v této žádosti jsem uvedl(a) pravdivě a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Jsem si vědom(a) povinnosti písemně ohlásit do 8-mi dnů změny v údajích uvedených v žádosti. Souhlasím s tím, aby pro účely posouzení žádosti bylo provedeno sociální šetření v místě mého bydliště (pobytu), kde se převážně zdržuji.

V.....dne.....

.....
podpis žadatele

Před rozhodnutím Rady města o přidělení bytu v Domě s pečovatelskou službou musí být vyplněny související přílohy:

Příloha č. 12 ke směrnici č. 1/2017 – Vyjádření sociálního pracovníka

Příloha č. 9 ke směrnici č. 1/2017 – Souhlas se zpracováváním osobních údajů

Příloha č. 10 ke směrnici č. 1/2017 – Vyjádření lékaře

MĚSTO HOŠTKA
náměstí Svobody 2
41172 Hoštka



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
IČO 00263648

Žádost o poskytnutí pečovatelské služby

Jméno: Příjmení:

Rodné příjmení:

Datum narození: Rodné číslo:

Trvalé bydliště

Skutečné bydliště

Vlastnictví k bytu/domu : ☐ vlastník ☐ nájemce ☐ příbuzní

Telefon

Rodinný stav: ☐ svobodný ☐ ženatý/ vdaná ☐ rozvedený ☐ ovdovělý

Ošetřující lékař

Zdravotní pojišťovna

Osoby žijící ve společné domácnosti

jméno a příjmení	vztah	poznámka

Kontaktní adresa na nejbližší příbuzné

jméno a příjmení	adresa	telefon

Pokud žadatel / ka potřebuje v péči o svou osobu pomoc druhého, uveďte, kdo tuto péči nyní poskytuje:

☐ osoba blízká – příbuzný

☐ pečovatelská služba

☐ pomoc není potřebná

☐ jiný poskytovatel – jaký

Pomoc v péči o osobu žadatele/ky v jeho domácnost je potřebná:

☐ denně

☐ 1x týdně

☐ jiná intenzita – jaká

Požaduji tyto úkony pečovatelské služby dle potřeby:

dle **VYHLÁŠKY 505/2006 Sb.** kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 6, Pečovatelská služba, odst. (1) Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby.

☐ Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. oblékání a svlékání)

☐ Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

☐ Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

☐ Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. běžný úklid, nákup, praní, žehlení)

☐ Zprostředkování kontaktu se soc. prostředím (doprovod k lékaři, na úřady ...)

* úkony budou upřesněny při podpisu Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

Odůvodnění podání žádosti:

Datum, od kdy požaduji poskytování pečovatelské služby:

Prohlášení žadatele:

Prohlašuji, že veškeré údaje v této žádosti jsem uvedl(a) pravdivě a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Jsem si vědom(a) povinnosti písemně ohlásit do 8-mi dnů změny v údajích uvedených v žádosti. Souhlasím s tím, aby pro účely posouzení žádosti bylo provedeno sociální šetření v místě mého bydliště (pobyту), kde se převážně zdržuji.

V.....dne.....

.....
podpis žadatele

Související příloha:

Příloha č. 9 ke směrnici č. 2/2017 – Souhlas se zpracováváním osobních údajů

MĚSTO HOŠTKA náměstí Svobody 2 41172 Hoštka		PEČOVATELSKÁ SLUŽBA IČO 00263648
--	---	--

Souhlas se zpracováváním osobních údajů

dle zákona č. 101/2000 Sb.,

o ochraně osobních údajů, v platném znění

Já, níže podepsaný/podepsaná:

Jméno:

Příjmení:

Titul:

Rodné příjmení:

Datum narození:

Prohlašuji, že mé výše uvedené osobní údaje jsou pravdivé a přesné.

Souhlasím s použitím osobních údajů

jména, příjmení, adresa, datum narození a skutečnosti spojené se zdravotním stavem, bytové podmínky, rodinné poměry apod.) za účelem vedení evidence pečovatelské služby a vedení sociální dokumentace.

Osobní údaje budou zpracovány v souladu se zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Tento souhlas poskytuji na dobu neurčitou.

V dne

.....

podpis

** Tento dokument je přílohou k Žádosti o pronájem bytu v Domě s pečovatelskou službou a k Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby*

MĚSTO HOŠTKA
náměstí Svobody 2
41172 Hoštka



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
IČO 00263648

Vyjádření lékaře

o zdravotním stavu žadatele o umístění v bytě zvláštního určení v majetku města Hoštky

Jméno: Příjmení:

Rodné příjmení:

Datum narození:

Bydliště:

Soběstačnost žadatele

- ☐ plně soběstačný
- ☐ částečně soběstačný, s dopomocí zvládá základní úkony sebeobsluhy
- ☐ není schopen základní sebeobsluhy

Schopnost chůze

- ☐ plně pohyblivý, bez pomoci druhé osoby nebo pomůcek
- ☐ omezený pohyb s pomocí pomůcek, označte: hůl - berle - chodítko - vozík
- ☐ pouze s pomocí druhé osoby
- ☐ trvale upoután na lůžko

Je žadatel orientován časem a místem?

- ☐ plně orientován
- ☐ lehké potíže s orientací
- ☐ velké potíže s orientací
- ☐ dezorientován

Stravování

- ☐ bez omezení
- ☐ dietní stravování (vypište jaké) :

Žadatel má následující potíže (označte a případně vypište jaké):

- ☐ zrak
- ☐ sluch
- ☐ řeč

Trpí žadatel duševní poruchou?

- ☐ ano
- ☐ ne

Pokud ano, vypište projevy:

Trpí žadatel závislostí na alkoholu či jiných omamných látkách?

- ☐ ano
- ☐ ne

Pokud ano, vypište jakými:

Vyžaduje žadatel trvalý lékařský dohled?

- ☐ ano
- ☐ ne

Pokud ano, vypište jaký:

- *Do bytu zvláštního určení nemohou být přijímány osoby trvale upoutané na lůžko nebo postižené psychózami a jinými psychiatrickými poruchami, které pod jejich vlivem ohrožují sebe nebo své okolí. Dále pak občané narušující kolektivní soužití, občané trpícími přenosnými chorobami a občané, kteří by svými povahovými vlastnostmi nebo návyky narušovali občanské soužití (osoby závislé na alkoholu, psychopati, nevhodné sociální jednání apod.)*
- *Dům s pečovatelskou službou je zařízení, které je určeno žadatelům se sníženou soběstačností, jelikož žadatel žije samostatně v bytě na základě nájemní smlouvy a v případě potřeby a jeho zájmu je klientovi poskytována sociální služba, není však zajišťována komplexní celodenní péče.*

Doporučuji umístění v bytě zvláštního určení

- ☐ ano
- ☐ ne

Dne :

razítko a podpis lékaře

* Poplatek za lékařské potvrzení hradí žadatel

* Tento dokument je přílohou k Žádosti o pronájem bytu v Domě s pečovatelskou službou a k Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby

Sociální šetření

u žadatele o pečovatelskou službu a o byt v domě s pečovatelskou službou

Pan / paní

Trvalé bydliště

Skutečné bydliště

Telefon, email

Datum narození.....Rodné číslo:.....

Způsobilost k právním úkonům: ☐ ano ☐ ne *(doložit rozhodnutí)*

Ošetřující lékař Mudr.

Příspěvek na péči:

☐ ne ☐ požádáno

** Příloha 2 – PnP – Oznámení o poskytovateli pomoci*

Příjmy

☐ starobní důchod (důchodový výměr)

☐ invalidní důchod stupeň

☐ pracovní činnost

☐ vdovský

Jsem účastník odboje, pozůstalý manžel po účastníku odboje, účastník rehabilitace podle
Zákona. 119/1990 Sb.

☐ ano

☐ ne

Byl jsem zařazen v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o
tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních
rehabilitacích

☐ ano

☐ ne

** Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 75, odst. 2, ve
znění pozdějších předpisů)*

Prostředí: (jak a kde bydlí)

Rodinné vztahy: (děti, vnoučata, pečující osoba)

Další záznamy (sociální situace, rodinná situace):

Schopnost pečovat o vlastní osobu

MOBILITA

(test) Fb **Chůze po pravidelném terénu (místnost):** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/sama (více jak 50 m)
- ☐ s pomocí druhé osoby
- ☐ neschopen
- ☐ s berlemi
- ☐ s chodítkem
- ☐ pomocí vozíku

(test) Fb **Chůze po schodech:** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/sama
- ☐ s pomocí druhé osoby
- ☐ neschopen

(test) §Fb **Transport (k lékaři):** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ cestuje sám/sama (použití dopravních prostředků)
- ☐ cestuje s doprovodem
- ☐ neschopen

(test) §1d **Přesun z lůžka** (ulehání, sezení)

- ☐ sám/sama
- ☐ s pomocí druhé osoby
- ☐ neschopen

STRAVOVÁNÍ

(test) §3abc **Příprava stravy**: + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/a celé jídlo
- ☐ s pomocí (ohřeje)
- ☐ neschopen

(test) §1a **Najedení/ napití**

- ☐ sám
- ☐ s pomocí (rozkrájet)
- ☐ neschopen

(test) §1b **OBLÉKÁNÍ A OBOUVÁNÍ** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/sama
- ☐ s pomocí
- ☐ neschopen

TĚLESNÁ HYGIENA

(test) §2a **Hygiena (mytí, holení, čištění zubů):** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

+ vlasy, nehty,

- ☐ sám/sama nebo s pomocí
- ☐ neschopen / neprovede
- ☐ nedodržuje

(test) §2a **Koupání**

- ☐ sám/sama nebo s pomocí
- ☐ neschopen / neprovede

(test) 2c **Výkon fyziologické potřeby (WC):** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/sama
- ☐ s pomocí
- ☐ neschopen

(test) §2c **Inkontinence** moči a stolice (pomůcka)

- ☐ ne
- ☐ občas
- ☐ plná

PÉČE O ZDRAVÍ

(test) poskytuje zdravotní služba: + konkrétní potřeba v závislosti na PS

- ☐ sám/sama (zná i připraví)
- ☐ samostatně, jsou-li připraveny
- ☐ léky musí být podávány druhou osobou

Použití pomůcek:

Zdravotní stav:

Zrak: ☐ dobrý

☐ zhoršený (brýle, čtení za pomoci lupy)

☐ zbytky zraku

☐ nevidomý

Sluch: ☐ dobrý

☐ zhoršený

☐ neslyšící

Nemoci a úrazy:

SOCIÁLNÍ VZTAHOVÝ RÁMEC (mimo rodinu)

§1c Orientace: prostorová orientace

Komunikace:

(test) **§5a Telefonování**

☐ vyhledá samostatně číslo i vytočí

☐ zná čísla a vytočí

☐ nedokáže používat telefon

DOMÁCNOST – zajištění chodu domácnosti

(test) **§4ab Péče o domácnost:** + konkrétní potřeba v závislosti na PS

☐ sám/a (výjimka těžké práce)

☐ s pomocí

☐ neschopen

(test) §4a **Kolem domu** (odpadky)

- ☐ sám/a (výjimka těžké práce)
- ☐ pod dohledem
- ☐ neschopen

(test) §4de **Obstarat nákup**

- ☐ dojde samostatně nakoupit
- ☐ nakupuje s doprovodem
- ☐ neschopen bez pomoci

Péče o prádlo: §4fg

Péče o lůžko: §4a

Ovládání domácích spotřebičů §3b:

Běžné domácí práce, udržovat pořádek: §4a

Obsluha topení: §4c

(test) § Finance:

- ☐ spravuje samostatně
- ☐ spravuje samostatně, platí účty, zná příjmy a výdaje
- ☐ zvládne drobné výdaje
- ☐ neschopen bez pomoci zacházet s penězi

§5a Osobní aktivity:

Kdo v současné době zajišťuje péči:

- ☐ soběstačný/á
- ☐ rodina
- ☐ pečovatelská služba
- ☐ jiná osoba
- ☐ zařízení (LDN, SOZ...)

Využití pečovatelské služby v úkonech: (v ŽÁDOSTI)

Poskytované pečovatelské služby v bytě zvláštního určení - představy žadatele o poskytované službě.

- ☐ splňují
- ☐ nesplňují

Pokud nesplňují v čem:

Osobní požadavky, očekávání a cíle žadatele o službu (účel či důvod zavedení PS, co od služby očekává) :

Předané dokumenty:

vnitřní pravidla PS

ceník služeb

Datum:

Sociální šetření provedla:

Moravcová Milada, DiS.

Dita Wollenheitová

Podpis žadatele:

Vyjádření sociálního pracovníka

Pan / paní

Trvalé bydliště

Skutečné bydliště

1) Ošetřující lékař dle tiskopisu Vyjádření lékaře

doporučuje – nedoporučuje přidělení bytu zvláštního určení

2) Umístění žadatele v bytě zvláštního určení v Hoštce na základě sociálního šetření

splňuje – nesplňuje představy žadatele o bydlení v domě s byty zvláštního určení

Pokud nesplňuje jak a v čem:

.....

3) Na základě sociálního

šetření **doporučuji – nedoporučuji** přidělení bytu zvláštního určení

Návrh vhodného zařízení s pečovatelskou službou pokud nebylo umístění doporučeno:

.....

.....

Pokud nebylo umístění doporučeno, důvod:

.....

.....

Sociální šetření provedla: Moravcová Milada, DiS.

Datum:

.....
Moravcová Milada, DiS.

*) *nehodící škrtnete*

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Poskytovatel: Město Hoštka

se sídlem nám. Svobody 2, 411 72 Hoštka

IČO: 00263648, DIČ: CZ00263648

zastoupené panem Milanem Konfrštem, starostou města

(dále jen „poskytovatel“)

a

Uživatel:

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

v souladu s ustanovením § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

tuto

smlouvu o poskytování pečovatelské služby

I.

Základní ustanovení

Poskytovatel je oprávněn k poskytování pečovatelské služby na základě rozhodnutí o registraci Krajského úřadu Ústeckého kraje č.j. 109/SV/2015 ze dne 9.2.2015.

II.

Druh sociální služby

Předmětem této smlouvy je poskytování níže uvedené sociální služby, a sice pečovatelské služby ve smyslu ustanovení § 40 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., která je poskytována poskytovatelem uživateli jako služba terénní (v domácnosti uživatele).

III.

Rozsah poskytování pečovatelské služby a výše její úhrady

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli níže uvedené úkony pečovatelské služby v níže popsaném rozsahu za cenu uvedenou v platném Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky. Aktuální Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky je

Přílohou č. 6 ke směrnici č. 2/2017 – Standardy kvality sociálních služeb města Hoštky a nedílnou součástí této smlouvy. Uživatel dále bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn dle aktuální situace jednostranně provádět změny a aktualizovat Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky a tedy i jednostranně zvyšovat nebo snižovat cenu za úkony pečovatelské služby. Dojde-li ke změně v Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky, je poskytovatel povinen seznámit uživatele s novým ceníkem a to ve lhůtě minimálně 30 dnů před prvním dnem měsíce, od něhož budou platné nové ceny. Ode dne platnosti nového Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli nové ceny za úkony pečovatelské služby.

Nebude-li uživatel souhlasit s cenami uvedenými v novém Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky, je oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět a to k poslednímu dni platnosti stávajícího Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky. Nevypoví-li uživatel tuto smlouvu nejpozději k poslednímu dni platnosti stávajícího Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky, má se za to, že s novým sazebníkem souhlasí a poskytovatel mu bude účtovat ceny za pečovatelské služby dle nového Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli následující pečovatelské služby:

Název úkonu pečovatelské služby	Četnost služby	Čas poskytování služby
Dohled (povinná fakultativní služba)		

3. Sjednaný rozsah (počet úkonů) pečovatelské služby může být v případě potřeby uživatele a na základě Žádosti o změnu pečovatelské služby změněn (rozšířen či omezen) na základě Žádosti o změnu pečovatelské služby.
4. Četnost jednotlivých úkonů pečovatelské služby je stanoven na základě vzájemné dohody mezi poskytovatelem a uživatelem služby.
5. Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby za kalendářní měsíc a to nejpozději do 14. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly účtované pečovatelské služby poskytnuty.
6. Uživatel je povinen uhradit poskytovateli úhrady za veškeré poskytovatelem poskytnuté pečovatelské služby na základě písemného vyúčtování a dle platného Sazebníku úhrad úkonů Pečovatelské služby.
7. Smluvní strany ujednaly, že uživatel bude platit poskytovateli úhrady za poskytnuté pečovatelské služby vždy měsíčně pozadu (tj. uživatel bude vždy poskytovateli hradit společně úhrady za pečovatelské služby poskytnuté v jednom kalendářním měsíci), přičemž uživatel je povinen měsíční úhradu poskytovateli uhradit nejpozději do 14-ti dnů poté, co bude poskytovatelem uživateli předloženo písemné měsíční vyúčtování poskytnutých pečovatelských služeb, a to v hotovosti k rukám příslušného zaměstnance poskytovatele (příslušným zaměstnancem poskytovatele je osoba, která uživateli předložila písemné měsíční vyúčtování poskytnutých pečovatelských služeb).
8. V případě, že se poskytovateli nepodaří předložit uživateli písemné vyúčtování za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby za kalendářní měsíc podle ustanovení článku III.,

odstavec 4 této smlouvy, a to z důvodů na straně uživatele, je uživatel povinen zjistit si sám výši měsíční úhrady za poskytnuté pečovatelské služby v příslušném kalendářním měsíci, a to u vedoucího pracovníka pečovatelské služby, a uživatel je v takovém případě povinen uhradit měsíční úhradu za poskytnuté pečovatelské služby v příslušném kalendářním měsíci v hotovosti v pokladně Městského úřadu Hoštka nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.

IV.

Místo a čas poskytování pečovatelské služby

1. Pečovatelské služby jsou poskytovány uživateli v pracovní dny od pondělí do pátku od 7.00 do 15.30 hodin v domácnosti uživatele.
2. V případě naléhavé potřeby změny denní doby poskytnutí služby ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s uživatelem projednat a řádně odůvodnit.

V.

Podmínky poskytování pečovatelské služby

1. Uživatel se zavazuje, že každou změnu, která by měla vliv na poskytování pečovatelských služeb, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici nebo u příbuzných, nahlásí nejpozději 1 hod. předem na telefonní číslo +420 702 152 201.
2. Uživatel bere na vědomí, že sjednané úkony pečovatelské služby se týkají pouze jeho a nebudou poskytnuty druhé osobě.
3. Uživatel bere na vědomí, že pokud opakovaně neohlásí pečovatele minimálně 1 hodinu předem neodebrání konkrétní dohodnuté služby, bude druhý případ této přeoobjednané a neodebrané služby účtován jako by byla odebrána.
4. Poskytovatel se zavazuje průběžně projednávat s uživatelem rozsah a kvalitu poskytovaných služeb a informovat jej o všech změnách na straně poskytovatele, které mohou mít vliv na vzájemné vztahy smluvních stran.
5. Poskytovatel bude v naléhavém případě informovat uživatele o neposkytnutí pečovatelské služby na jím uvedený telefonní kontakt.

VI.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

1. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Pravidly pro poskytování pečovatelské služby, které jsou Přílohou č. 3 ke směrnici č. 1/2017 – Standardy kvality sociálních služeb města Hoštky a nedílnou součástí této smlouvy. Pravidla poskytování pečovatelské služby města Hoštky jsou nedílnou součástí této smlouvy.
2. Uživatel je povinen dodržovat a respektovat Pravidla poskytování pečovatelské služby města Hoštky.
3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a nakládat s nimi v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Uživatel souhlasí se zpracováním těchto osobních údajů ve smyslu § 9 písm. a) citovaného zákona pro účely poskytování pečovatelské služby, kdy uživatel souhlasí s poskytnutím osobních a citlivých údajů poskytovateli pro komunikaci s lékaři a k administrativě spojené s vedením pečovatelské služby. Souhlas je udělen poskytovateli a to na období trvání této smlouvy.

Tyto osobní údaje budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci. Souhlas je dobrovolný a uživatel ho může kdykoliv odvolat. Uživatel tímto prohlašuje, že byl poskytovatelem, jako správcem, poučen o svých právech dle ustanovení §§ 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb.

4. Uživatel má právo nahlédnout do svého osobního spisu. Spis uživatele je důvěrný a je uživateli k dispozici k nahlédnutí v kanceláři pečovatelky. Informace o uživateli a průběhu služby se podávají jiným osobám výhradně se souhlasem uživatele.

VII.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v následujících případech:

- Pokud je uživatel v prodlení s úhradou za poskytnuté pečovatelské služby po dobu delší než 30 dní.
- Pokud uživatel, i po opětovném napomenutí poskytovatele, poruší povinnosti, které mu vyplývají z Pravidel poskytování pečovatelské služby města Hoštky.
- Pokud se uživatelův zdravotní stav nebo sociální situace natolik zhorší, že uživatel vyžaduje dlouhodobou hospitalizaci nebo péči rezidenčního zařízení, nebo pokud zdravotní stav uživatele neodpovídá Pravidlům poskytování pečovatelské služby města Hoštky.
- Pokud uživatel nevyužívá sjednaných služeb po dobu delší než 3 měsíce.
- Pokud poskytovatel zjistí, že poskytované služby jsou využívány ve prospěch jiné osoby.
- Jestliže se uživatel chová k pečovatelkám, sociálnímu pracovníkovi nebo k pracovníkovi v sociálních službách způsobem, který vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Jestliže v případě chovu zvířat v bytě, v prostorách domu a na přilehlém pozemku tato ohrožují ostatní nájemníky, pracovníky pečovatelské služby nebo návštěvy klientů, jsou zdrojem hluku, zápachu, nepořádku nebo stížností ostatních nájemníků. Povinností chovatelů je uklízet nepořádek po svých zvířatech.
- Jestliže se uživatel chová agresivním způsobem a svým chováním ohrožuje pečovatelky nebo sebe nebo své okolí.

Výpovědní lhůta činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena.

2. Poskytovatel i uživatel se zavazují, že v případě ukončení této smlouvy budou jejich vzájemné pohledávky i závazky vyrovnány a vypořádány.
3. Smlouva může být ukončena též dohodou smluvních stran nebo úmrtím uživatele.
4. Uživatel může smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 1 den a výpověď nabývá účinnosti v den následující po dni doručení výpovědi uživatelem poskytovateli.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá s účinností od na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
4. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemně, za souhlasu obou smluvních stran, formou písemných číslovaných a datovaných dodatků. K jiným než písemným změnám této smlouvy nebude přihlíženo.
5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a skutečnou vůli a že smlouvu neuzavřely pod nátlakem ani v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
6. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
7. Uzavření smlouvy schválila Rada města č. 29/2015 pod bodem usnesení 6.3.

V Hoštce dne.....

Za poskytovatele
Město Hoštka

.....
Milan Konfršt,
Starosta města

.....
uživatel

Individuální plánování péče

Jméno a příjmení uživatele:

Datum narození: Oslovení:.....

BydlištěByt číslo

Datum od kdy je poskytována pečovatelská služba (smlouva)

Původní zaměstnání:

Finanční situace:

Životní role (babička, matka):

Zvyky, rituály a denní režim:

Zájmy, dovednosti a schopnosti:

Silné a slabé stránky:

Co má a nemá rád:

Tělesné zdraví, mobilita, schopnost sebeobsluhy:

Paměť, komunikační schopnosti (dorozumívání)

Přání uživatele a obavy:

Město Hoštka, náměstí Svobody 2, 41172 Hoštka, IČO 00263648
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Potřeby a osobní cíl uživatele:

Očekávání od PS:

Způsob naplňování potřeb a osobních cílů uživatele:

Datum zpracování individuálního plánu péče

Podpis klienta.....

Pečovatelky.....

Sociální pracovníce.....



Žádost o změnu pečovatelské služby

*dodatek ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby
a Žádosti o pronájem bytu zvláštního určení*

Jméno: Příjmení:

Rodné příjmení:

Datum narození: Rodné číslo:

Trvale bydliště

Skutečně bydliště

Požaduji tyto úkony pečovatelské služby:

*dle VYHLÁŠKY 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
§ 6, Pečovatelská služba, odst. (1) Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby.*

Základní činnosti:

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- ☐ pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- ☐ pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- ☐ pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- ☐ pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- ☐ pomoc při úkonech osobní hygieny
- ☐ pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- ☐ pomoc při použití WC

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- ☐ zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- ☐ dovoz nebo donáška jídla
- ☐ pomoc při přípravě jídla a pití
- ☐ příprava a podání jídla a pití
- ☐ donáška oběda

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- ☐ běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů,
- ☐ pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,
- ☐ topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
- ☐ běžné nákupy
- ☐ velký nákup
- ☐ praní a žehlení ložního prádla
- ☐ praní a žehlení osobního prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- ☐ doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět

Fakultativní činnosti:

- ☐ dohled
- ☐ doprava

Datum

Podpis žadatele