

MĚSTO CHRSTAVA



SOUBOR VNITŘNÍCH PRAVIDEL PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. VNITŘNÍ PRAVIDLA ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
2. PRAVIDLA PRO UPLATNĚNÍ OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ OSOB
3. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB, KTERÝM POSKYTUJÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kontaktní údaje :

Adresa : Město Chrastava, náměstí 1. máje č.p. 1, 463 31 Chrastava

IČ : 00262871

e-mail : urabova@chrastava.cz, dps@chrastava.cz, podatelna@chrastava.cz

web: www.chrastava.cz

Registrační číslo služby : 7777619

pečovatelna – DPS, Bílokoštecká 66, Chrastava tel. 485 143 277

vedoucí OZO MěÚ Chrastava

tel. 482 363 825, 607 738 350

sociální pracovník

tel. 485 143 277

pečovatelka

tel. 721 233 419

pečovatelka

tel. 721 233 419

pečovatelka

tel. 721 233 419

Obsah

Kontaktní údaje :	1
1. ZÁKLADNÍ INFORMACE.....	4
1.1. Co je pečovatelská služba.....	4
1.2. Cílová skupina	4
1.3. Místo a čas poskytování pečovatelské služby	4
1.4. Rozsah poskytování pečovatelské služby.....	4
2. ZPŘESŇUJÍCÍ INFORMACE.....	5
2.1. Poslání Pečovatelské služby města Chrastavy.....	5
2.2. Kapacita pečovatelské služby	5
2.3. Cíle pečovatelské služby	5
2.4. Zásady pečovatelské služby.....	5
2.5. Práva uživatelů pečovatelské služby	6
2.6. Povinnosti uživatelů pečovatelské služby	8
3. UŽÍVÁNÍ ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.....	8
3.1. Jak požádat o poskytnutí nebo změnu pečovatelské služby	8
3.2. Důvody k odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele.....	8
3.3. Ukončení poskytování pečovatelské služby	9
3.4. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	9
3.5. OSOBNÍ DOKUMENTACE	10
3.6. POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	10

3.7.	ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ	10
3.8.	SPECIFIKACE JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ	11
3.8.1.	Poskytování základního poradenství	11
3.8.2.	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	11
3.8.3.	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	11
3.8.4.	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	12
3.8.5.	Pomoc při zajištění chodu domácnosti	12
3.9.	Úhrada pečovatelské služby	15
3.10.	Kontrola poskytované služby	16
4.	STŘET ZÁJMŮ – POSKYTOVATEL / UŽIVATEL	17
5.	DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ	18
6.	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB, KTERÝM POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBY	21

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1.1. Co je pečovatelská služba

Pečovatelská služba města Chrastavy je terénní a ambulantní služba, poskytovaná ve vymezeném místě, čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků města Chrastavy – sociální pracovnice a pracovníků sociální péče (pečovatelek), na základě **písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (klientem), **za úhradu dle platného ceníku** schváleného Radou města Chrastavy. Poskytované úkony pečovatelské služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. Průběh poskytování pečovatelské služby probíhá dle individuálních plánů péče jednotlivých klientů.

Poskytovatelem pečovatelské služby je **Město Chrastava**, nám. 1 máje č. p. 1, 463 31 Chrastava, IČ: 00262871. Pečovatelská služba je zaregistrována Krajským úřadem Libereckého kraje, identifikátor č. 7777619. Pečovatelská služba je organizačně začleněna pod Městský úřad Chrastava, odbor pro záležitosti občanů.

1.2. Cílová skupina

Pečovatelská služba města Chrastava je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby s trvalým pobytem na území města Chrastavy a na základě smlouvy o vzájemné spolupráci s obcí Bílý Kostel nad Nisou. .

1.3. Místo a čas poskytování pečovatelské služby

Je poskytována dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby **v domácnosti osoby** (např. úklid, dovážka oběda), příp. **v místě bydliště** (doprovod k lékaři) v čase: v pracovní dny v době **od 7.00 hod. do 15.30 hod.** přičemž úkon **dovoz oběda** probíhá v době **od 10.30 hod. do 13.00 hod.** a čas poskytnutých dalších jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven nejpozději den přede dnem poskytnutí úkonu **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele

V případě potřeby poskytnout péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

1.4. Rozsah poskytování pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby zahrnuje tyto **základní činnosti**:

- základní poradenství
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

2. ZPŘESŇUJÍCÍ INFORMACE

2.1 Poslání Pečovatelské služby města Chrastavy

Posláním pečovatelské služby města Chrastavy je poskytovat svým klientům služby, které vedou k podpoře samostatného života v domácím prostředí a k aktivnímu využití volného času, a umožnit tak lidem přes nepříznivou zdravotní či sociální situaci setrvávat v jejich domovech, zachovat vazby na své přirozené sociální prostředí, rodinu, přátele a blízké a využívat vlastní možnosti, schopnosti a dovednosti, přirozené vztahové sítě a místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

2.2. Kapacita pečovatelské služby

Kapacita Pečovatelské služby Města Chrastavy je 50 uživatelů. Přesný počet závisí na rozsahu poskytovaných služeb u jednotlivých uživatelů a limitu pracovních úvazků.

2.3. Cíle pečovatelské služby

Cílem služby je poskytovat pečovatelskou službu na základě individuálních potřeb uživatele tak, aby uživatel mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí a měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu.

Kritéria hodnocení naplňování cíle

- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu
- budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách
- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu, včetně předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě, a kdy se naopak služba mohla přizpůsobit uživateli.

2.4. Zásady pečovatelské služby

Zaměstnanci jsou povinni důsledně dodržovat základní zásady poskytování služby:

1. Respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, se zvláštním zřetelem na svobodné rozhodování a zachování soukromí.

2. Službu poskytovat v zájmu osob a v náležité kvalitě, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.
3. Všestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, včetně vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností.
4. Být slušní a neúplatní při jednání.
5. Podporovat uživatele v soběstačnosti, pomáhat rozvíjet jejich samostatnost a nezávislost na poskytované službě.
6. Podporovat uživatele v osobních vztazích a aktivitách, s rodinnými příslušníky a přáteli.
7. Vytvořit individuální přístup ke každému uživateli a vytvořit podmínky pro co nejdější udržení dosavadních duševních a tělesných schopností.
8. Poskytovat služby uživatelům bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví

2.5. Práva uživatelů pečovatelské služby

Uživatel pečovatelské služby má zejména tato práva:

- na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců služby
- na ochranu osobních údajů
- na nahlížení do dokumentace, kterou vede pečovatelská služba o jeho osobě
- na základní sociální poradenství
- na využití veškerých činností pečovatelské služby dle uzavřené smlouvy
- na změnu klíčového pracovníka
- seznámit se s celým zněním metodik pro provádění jednotlivých úkonů a metodik pro nouzové a havarijní situace
- na odstoupení od Smlouvy o poskytování pečovatelské služby s okamžitou platností bez uvedení důvodu.

Zaměstnanci PS respektují základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších obecně platných závazných norem a pravidel občanského soužití, a proto přijímá následující **opatření na ochranu práv klientů PS:**

1. Právo svobodně se rozhodnout

Sociální pracovník při vyjednávání služby mapuje potřeby a přání klienta. Teprve na základě mapování společně s klientem formuluje cíle spolupráce. Pracovník může nabízet, argumentovat, informovat o možnostech, ale o řešení své nepříznivé situace se rozhoduje klient sám, pracovník jeho rozhodnutí respektuje.

2. Právo na ochranu osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Klient má možnost na požádání nahlédnout do svého spisu zpracovaného v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktním osobám, které klient uvedl a souhlasil s jejich informovaností
- příslušnému odboru sociálních věcí a úřadu práce, pokud klient souhlasí
- ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb po souhlasu klienta ošetřujícím lékaři, pokud klient souhlasí

Ostatní údaje, např. telefonní číslo klienta nebo jeho kontaktní osoby, je poskytovatel oprávněn sdělit pouze orgánům činným v trestním řízení. V případě, že tyto údaje vyžaduje některý jiný z výše uvedených subjektů, je od klienta vyžádán souhlas.

3. Právo na soukromí

Pracovníci jsou opakovaně poučováni o tom, že:

- do bytu klienta nikdy nevstupují bez souhlasu klienta, i když je klient očekává v předem dohodnutém čase
- vždy zazvoní, zaťukají, představí se jménem, do soukromí vstupují až po souhlasu klienta, kdy se ozve a svolí ke vstupu
- zbytečně nenarušují klientovo soukromí neodůvodněnými návštěvami
- při vstupu do soukromí klienta se pracovníci PS buď přezouvají, nebo nosí návleky na obuv na jednou použití
- pracovníci nevyrušují klienta při toaletě, při hygienických úkonech neodhalují klienta před zraky nesouvisejících osob, při koupeli a osobní hygieně je pracovník přítomen jen se svolením klienta
- nesmí prohlížet osobní věci klienta, další jeho majetek, otevírat skříně bez jeho souhlasu
- respektují zjetý denní režim klienta, nesmí být upřednostňovány provozně technické podmínky PS před potřebami klienta.

4. Právo na tlumočnicka

V případě potřeby zprostředkuje PS tlumočnické služby.

5. Právo na zachování lidské důstojnosti

Pracovníci vždy jednají s klienty slušně, s trpělivostí, přistupují ke každému klientovi individuálně. Pracovníci PS nemluví nevhodně o klientech, upozorňují své spolupracovníky na jejich případné nevhodné chování ke klientům.

2.6. Povinnosti uživatelů pečovatelské služby

- dodržovat závazky vyplývající ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby
- vytvářet bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby, oznamovat veškeré důležité změny související s poskytováním pečovatelské služby (hospitalizace, změna bydliště, apod.)
- službu využívat osobně, včetně dovozu obědů
- poskytovat své osobní údaje nezbytné pro potřeby monitorování služby
- chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti vůči dalším uživatelům služeb a zaměstnancům pečovatelské služby.

3. UŽÍVÁNÍ ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

3.1. Jak požádat o poskytnutí nebo změnu pečovatelské služby

Osoba mající zájem o poskytování pečovatelské služby **požádá osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby** odbor pro záležitosti občanů Městského úřadu v Chrastavě **o zprostředkování sociální služby**. Sociální pracovník na základě tohoto podnětu navštíví zájemce, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a podá zájemci informace o pečovatelské službě v takovém rozsahu, aby se tento mohl rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít či nikoliv, příp. v jakém rozsahu.

V případě zájmu o využití pečovatelské služby je žadatel povinen poskytnout pracovníkovi OZO:

- a) **základní údaje** pro přípravu smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (jméno, datum narození, bydliště;
- b) pracovník OZO připraví na základě domluvy s osobou žádající poskytování pečovatelské služby návrh smlouvy, spolu s vnitřními pravidly Pečovatelské služby města Chrastavy a Ceníkem úhrad úkonů Pečovatelské služby města Chrastavy je předá osobě k seznámení a při souhlasu s pravidly i se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy klient i zástupce města uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

3.2. Důvody k odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

3.3. Ukončení poskytování pečovatelské služby

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází

- *ukončením platnosti smlouvy* o poskytnutí pečovatelské služby nebo
- *vypovězením smlouvy*.

Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno *písemnou formou*.

Klient 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 klient může obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím jiné osoby (včetně pečovatelky) na pracovníka OZO, který ho v případě potřeby i navštíví v domácnosti a se sepsáním výpovědi klientovi vypomůže.

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 klientovi doručena.

3.4. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Pečovatelská služba Města Chrastavy poskytuje službu na základě individuálních přání a potřeb a proto je individuální plánování nezbytnou součástí kvalitní sociální služby. Po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je každému uživateli pracovníkem pečovatelské služby po dohodě určen tzv. klíčový pracovník, který se podílí na tvorbě individuálního plánu péče uživatele a ve spolupráci s ním dbá na dodržování individuálního plánu péče, provádí hodnocení plánu v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele. Pokud si to uživatel přeje, je možné sjednat změnu klíčového pracovníka.

3.5. OSOBNÍ DOKUMENTACE

Pečovatelská služba vede o uživateli **osobní dokumentaci**. Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je Pečovatelská služba Města Chrastavy povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat. Pečovatelská služba Města Chrastavy se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů .

Do vlastní osobní dokumentace může každý uživatel nahlížet po předchozí dohodě s pracovníci pečovatelské služby, v kanceláři č. 103, v budově Města Chrastavy, náměstí 1. máje č. p. 1, Chrastava, nebo v budově Domu s pečovatelskou službou v Chrastavě, Bílokoštelecká ulice č.p. 66, Chrastava.

3.6. POSKYTOVÁNÍ PEČEOVATELSKÉ SLUŽBY

Čas a četnost jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s klientem **individuálně**. Pokud klient požaduje provádění úkonů nepravidelně, 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 klékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně jeden **pracovní den předem**.

V případě požadavku klienta 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 oprávněna **rozložit dobu poskytnutí úkonu** na celý den, případně do více po sobě jdoucích dnů.

Klient je povinen na vlastní náklady **zajistit** (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) čisticí, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů třeba.

3.7. ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ

V případě potřeby při poskytování péče, např. dovážky obědů imobilním uživatelům apod., lze zapůjčit zaměstnancům pečovatelské služby klíče od domu. Klíč se předává na základě písemného protokolu o zapůjčení klíče. Klíče je užíváno k odemknutí bytu v dohodnutém termínu návštěvy. Klíče jsou mimo dobu používání zabezpečeny - uloženy v trezoru. Po ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby je klíč vrácen zpět uživateli, stejně tak na jeho žádost kdykoliv během poskytování služby, při vrácení klíče je vyhotoven a podepsán „Protokol o vrácení klíče“.

V případě nepřítomnosti, kterou uživatel nahlásí, nesmí pracovníci vstupovat do bytu, a to ani v případě, že by s tím uživatel souhlasil (např. v době plánované nepřítomnosti uživatele dát oběd do bytu za dveře).

3.8. SPECIFIKACE JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ

3.8.1. Poskytování základního poradenství

- Jedná se o poskytování informací o nárocích, službách a možnostech, které vyplývají ze systému sociálního zabezpečení občana, zprostředkování konkrétní odborné pomoci a návrh praktického řešení situace člověka, který se ocitl v obtížné sociální situaci, předání kontaktů na příslušné instituce, předání formulářů žádostí a jiné.
- Základní sociální poradenství se poskytuje zdarma

3.8.2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje následující konkrétní úkony:

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc a přímé podávání stravy již připraveného a ohřátého jídla uživateli do úst

b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Kromě pomoci s oblékáním a svlékáním oděvů i prádla lze pomoci také s oblékáním kompresních punčoch, pokud uživatel nemá na končetinách rány, vyžadující zdravotnické převazy.

c) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Jedná se o přítomnost zaměstnance v domácnosti uživatele, pomoc s přemísťováním uživatele, nebo s podáváním různých předmětů, potřebných k běžné denní sebeobsluze, pomoc při orientaci v bytě a podobně.

d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

3.8.3. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Hlavní pravidla při provádění úkonu:

Při poskytování tohoto úkonu je třeba zohlednit jak vůli uživatele a požadovanou míru zachování intimity, tak i bezpečnostní podmínky v bytě, zejména v koupelně uživatele.

Zaměstnanec může doporučit různé pomůcky pro koupání, které mohou zajistit větší bezpečnost při hygieně, např. sedátka do vany, madla, protiskluzové podložky a další.

Pokud může dle profesionálního názoru zaměstnance i přesto dojít k pádu uživatele, je třeba s uživatelem tato rizika projednat, navrhnout jejich minimalizaci - např. pomoc další osoby a podobně. Pokud ale nebude možné takto rizikovou situaci vyřešit, je zaměstnanec oprávněn tento úkon odmítnout provést.

Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje sám.

3.8.4. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a) Donáška a dovoz stravy, zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Pečovatelská služba nemá k dispozici zázemí, kde by mohla tuto stravu vlastní činností zajišťovat, a proto využívá služeb externích dodavatelů. Nakupování stravy tedy pouze zprostředkovává, vybírá zálohy, které jsou v plném rozsahu dle dodaného a objednaného jídla posílány dodavateli. Obědy jsou odebírány ze Školní jídelny Chrastava. V období prázdnin tj. červenec a srpen jsou obědy zajišťovány u jiného dodavatele. Cena oběda je stanovena zřizovatelem jídelny/restaurace. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Porcování, dovoz a donáška oběda probíhá v době od 10.30 hod. do 13.00 hod. v pracovní dny v termojídlonosičích. Termojídlonosiče na vratnou zálohu ve výši 500,-Kč zapůjčuje Pečovatelská služba města Chrastavy, na základě uzavřené smlouvy o výpůjčce, ale při jeho zničení, nebo ztrátě je uživatel povinen zaplatit jeho náhradu – viz smlouva o výpůjčce.

Klient hradí počet odebraných obědů, případné přeplatky nebo nedoplatky jsou vyrovnány do jednoho týdne po skončení měsíce, ve kterém byly obědy odebrány.

Odhlášení oběda je povinen klient nahlásit **do 7.30 hod.** dne, na který chce oběd odhlásit. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd, v případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato klientem hrazena.

b) Pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití

Jídlo je připravováno **ze surovin klienta** (možno zajistit i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva)

c) Příprava jídla a pití

Tímto úkonem lze zajistit uvaření nápoje nebo jednoduchého jídla v domácnosti uživatele.

3.8.5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Nabízené úkony pomohou uživateli setrvat v jeho domácím prostředí, i když mu jeho vlastní schopnosti nedovolují zajistit si chod domácnosti vlastními silami

a) Běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu

Hlavní pravidla při provádění úkonu:

Úklid se provádí pouze v místnostech, kde uživatel fakticky pobývá

Obsahem tohoto úkonu bývá nejčastěji vysávání koberců, utírání prachu, vytírání podlahy a mytí sanitárních zařízení, vysypání odpadkového koše, přestlání postele, převlékání postele, **žehlení a praní prádla v domácnosti uživatele** a další činnosti, které přímo souvisí s údržbou domácnosti.

Mycí a úklidové prostředky si zajišťuje sám uživatel.

Pokud uživatel požaduje složitější práce, které by mohly ohrozit bezpečnost zaměstnance, zaměstnanec tento požadavek nevykoná, ale může v případě potřeby, zprostředkovat kontakty na specializované firmy- jedná se zejména o mytí oken, úklid ve výškách, výměnu žárovek, mytí lustrů atd. - viz níže.

Pokud uživatel potřebuje takový úklid, kde je třeba používat elektrospotřebiče, posoudí zaměstnanec, zda stav elektrospotřebičů není špatný natolik, že by hrozilo ohrožení na zdraví či životě při práci s ním (například starý vysavač). Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění, tento úkon nevykoná, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

b) Údržba domácích spotřebičů

Znamená mytí, čištění domácích spotřebičů (např. kuchyňského robota, vysavače), pečovatelky nejsou oprávněny opravovat spotřebiče.

c) Donáška vody

Služba je poskytována pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody a to do celkové zátěže 15 kg. Pečovatelka přinese jen nezbytné množství vody na pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí a základní hygieny. K donášce vody se používají čisté nádoby, které si zajistí uživatel služby.

d) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Zahrnuje donášku uhlí a dřeva, vybírání a vynesení popela, běžné čištění kamen. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dříví.

e) Nákupy a pochůzky

Pečovatelka nakupuje zboží **z obdržených finančních prostředků klienta** dle jeho požadavků na druh zboží, nákupy se provádějí v prodejnách nacházejících se na území města Chrastavy. Není možné, aby uživatel požadoval nákup podle letáků tam, kde jsou právě

aktuální slevy. Klient je povinen mít před nákupem připraven **písemný seznam** věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá pečovatelce (pečovatelka vystaví na předanou finanční částku potvrzení). Po nákupu **pečovatelka nákup vyúčtuje** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi (na kopii potvrzení klient podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci peněz klienta (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

f) Velký nákup

Lze využít možnost dovozu nákupu automobilem pečovatelské služby.

Čas strávený nákupem se neuvádí, velký nákup je účtován jako 1 úkon, tedy nezáleží na tom, jak dlouho nákup trvá. Jedná se o nákup přesahující 7 kg, nebo nákup ošacení, vybavení domácnosti a průmyslového zboží

g) Praní a žehlení osobního a ložního prádla

Hlavní pravidla při provádění úkonu:

Praní a žehlení prádla pro uživatele pečovatelské služby se provádí v prádelně Pečovatelství Města Chrastavy. Tento úkon se účtuje sazbou za 1 kg dle vypraného a vyžehleného prádla.

Pokud si uživatel přeje pomoci s vypráním, pověšením a vyžehlením prádla u sebe doma, pak je tento úkon účtován sazbou za 1 hodinu jako úklid.

Špinavé prádlo se vyzvedává u uživatele na základě jeho individuální potřeby prostřednictvím zaměstnance, který u uživatele provádí péči, případně objednáním služby u pracovnice pečovatelské služby. Pro manipulaci se špinavým a čistým prádlem má pečovatelka patřičně označené koše na prádlo. Na přání uživatele sepíše zaměstnanec seznam předaného prádla.

Pečovatelka prádlo roztřídí podle znečištění, barvy světlé - tmavé a podle druhu prádla bavlna – syntetika. Hodně znečištěné prádlo namočí pečovatelka zvlášť ve vaně určené na namáčení prádla. Prádlo se pere postupně. Pro každého klienta se pere prádlo zvlášť.

Pečovatelka prádlo po vyprání vyndá z pračky a pověsí do sušárny prádla.

Po uschnutí pečovatelka prádlo posbírání ze sušáku a vyžehlí. Pokud je to nutné provede pečovatelka drobné opravy na vypraném prádle. Pečovatelka prádlo vyžehlí, srovná a zváží. Prádlo srovná do koše na čisté prádlo a odnese nebo odveze (v taškách pro čisté prádlo) do bytu klientovi. Pečovatelka klientovi v jeho domácnosti prádlo vyndá z koše, roztřídí, a pokud to klient potřebuje, narovná prádlo do skříně.

Hmotnost prádla je uvedena ve výkaze, dokladu o převzetí a předání prádla, který si klient podepisuje a v měsíčním vyúčtování pečovatelské služby.

Prací prášky zajišťuje pečovatelská služba.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Cílem úkonu je poskytnout uživateli možnost jít s doprovodem zaměstnance **do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**. Využívá se tehdy, pokud si uživatel netroufne sám, bez podpory jít ven z bytu. Úkon zamezuje možné izolaci uživatele a jeho závislosti na sociální službě. Úkon umožňuje udržení pocitu sounáležitosti s okolím, aktivní pohyb a podporu individuálních vztahů a kontaktů uživatele.

Evidence poskytnutých služeb

Postup při evidenci provedené péče:

- zaměstnanec pečovatelské služby, dále jen „zaměstnanec“, zapíše po provedení úkonu druh a dobu trvání úkonu do měsíčního výkazu uživatele a sejme příslušný čárový kód daného úkonu.
- Po dohodě s uživatelem pečovatelské služby zůstává výkaz u uživatele v domácnosti, nebo na pečovatelně.
- Sazba za 1 úkon se účtuje za **velký nákup, donášku a dovážku oběda**.
- Sazba za 1 kg se účtuje za úkon **praní prádla** v prádelně pečovatelské služby.
- Ostatní úkony se účtují dle času, doba trvání úkonu se stanoví podle skutečné doby, kterou zaměstnanec činností stráví, časová jednotka je 15 minut.
- Zaměstnanec zapisuje provedené úkony také do denního výkazu pečovatelky. Před odevzdáním výkazu předloží tento výkaz uživateli k odsouhlasení, uživatel potvrdí souhlas s provedenými službami svým podpisem na spodní části výkazu, pokud s ním souhlasí.

Pečovatelská služba se hlásí k myšlence **standardizace kvality sociálních služeb**, v rámci které zavedla do praxe **soubor vnitřních předpisů** pro Pečovatelskou službu města Chrástavy, jehož důsledným uplatňováním dojde ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

3.9. Úhrada pečovatelské služby

Úhrada za poskytnuté úkony i za stravné je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady dle odst. 1 a 2 Smlouvy za kalendářní měsíc, nejpozději do 20. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Vyúčtování péče poskytovatel provádí na základě elektronické evidence péče a písemných záznamů o poskytnuté péči, které jsou (pokud tomu nebrání objektivní důvody) před odevzdáním předloženy uživateli k odsouhlasení.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

Úhradu za služby platí uživatel způsobem dle předchozí domluvy: buď v hotovosti pověřenému pracovníkovi pečovatelské služby přímo v domácnosti uživatele, příp. v kanceláři pečovatelské služby, nebo bankovním převodem na účet č. 4200099066/6800.

Úhradu za stravu platí uživatel 1x měsíčně, a to zpětně za předchozí měsíc dle počtu odebraných obědů. Poskytovatel předloží uživateli měsíční vyúčtování do 20. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, v němž bylo stravné poskytnuto. Vyúčtování se provádí dle konečných stavů objednaných obědů, které jsou písemně zpracovány v záznamu stravovaných osob a výkazů jednotlivých uživatelů. Uživatel se zavazuje provést úhradu nejpozději do 15. dne po předložení vyúčtování. Úhradu za služby platí uživatel způsobem dle předchozí domluvy: buď v hotovosti pověřenému pracovníkovi pečovatelské služby přímo v domácnosti uživatele, příp. v kanceláři pečovatelské služby, nebo bankovním převodem na účet č. 4200099066/6800.

V případě nesouhlasu uživatele s počtem a cenou vyúčtovaných úkonů nebo s počtem vyúčtovaných odebraných obědů, může uživatel podat ústně přímo u zaměstnance nebo písemně pracovníci pečovatelské služby reklamaci provedeného vyúčtování. Každá reklamacie je vyřízena co nejdříve.

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v [§ 40 odst. 2 písm. c\)](#) poskytuje bez úhrady

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje³⁰⁾,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. [119/1990 Sb.](#), o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. [47/1991 Sb.](#), nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v [§ 2 zákona č. 119/1990 Sb.](#), ve znění zákona č. [47/1991 Sb.](#), zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle [§ 22 písm. c\) zákona č. 82/1968 Sb.](#), o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle [§ 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb.](#), o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle [§ 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb.](#), ve znění zákona č. [267/1992 Sb.](#) a zákona č. [78/1998 Sb.](#), anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

3.10. Kontrola poskytované služby

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka do výkazového listu klienta, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Aby se předešlo případným nedorozuměním, **po ukončení poskytování požadovaného úkonu (vyjma dovážky oběda) stvrdí klient svým podpisem ve „výkazovém listu“, že uvedený úkon mu byl skutečně poskytnut v rozsahu, příp. čase, jaký pečovatelka uvádí.** Při odmítnutí klienta potvrdit poskytnutí požadovaného úkonu o tom pečovatelka provede zápis do záznamového listu a v nejbližší možné době bude informovat vedoucí odboru pro záležitosti občanů MěÚ Chrastava.

4. STŘET ZÁJMŮ – POSKYTOVATEL / UŽIVATEL

Střetem zájmů jsou situace, kdy dochází ke střetu práv a zájmů uživatele a práv a zájmů, popř. povinností pracovníků. Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní rozhodování ohledně primárního zájmu mohlo být natolik ovlivněno zájmem sekundárním, až by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu. Ve všech případech, kdy je identifikován - označen střet zájmů, je stanoven níže uvedený postup:

1. pohovor s uživatelem,
2. hledání alternativního řešení,
3. dohoda (ústní/písemná),
4. poučení o možných důsledcích v případě, že nedojde k dohodě.

Příklady a postupy v případě střetu zájmu:

Uživatel vyžaduje službu, která je v rozporu s poskytovanými službami, služba není uvedena mezi poskytovanými pečovatelskými službami obce Chrastava

Pracovník pečovatelské služby poskytuje pouze takové služby, které jsou domluveny a zakotveny ve smlouvě, dále v individuálním plánu. Pracovník pečovatelské služby uživateli nabídne možnost služby poskytované jinými organizacemi, které jsou schopny naplnit požadavky a přání uživatele.

Pracovník pečovatelské služby je vůči uživateli podjatý, je ve sporu s uživatelem pečovatelské služby nebo je rodinným příslušníkem či osobou blízkou

Pracovník pečovatelské služby vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem sociální pracovníci. Sociální pracovníce vždy řeší konkrétní situaci dle jejího charakteru. V případě sporu nebo podjatosti sociální pracovníce řeší situaci dle provozních a kapacitních možností tak, aby uživatele převzal jiný pracovník pečovatelské služby.

V případě rodinného příslušníka či osobou blízkou není možné, aby pečovatel sociální služby byl jeho klíčovým pracovníkem, tudíž sociální pracovníce rozhodne o jiném klíčovém pracovníkovi.

Uživatel se k pracovníkům pečovatelské služby chová vulgárně, agresivně a nevhodně

Pracovník pečovatelské služby se nejprve snaží s uživatelem slovně vyřešit situaci směřující ke zklidnění. V případě, že se nedaří situaci zklidnit, uživatele upozorní na možnost přivolání Policie ČR. Vyhrotí – li se situace natolik, že je klient stále agresivní a jeho agrese stoupá, hrozí fyzické napadení, pracovník pečovatelské služby okamžitě opustí domácnost uživatele a službu neposkytne. Tuto skutečnost nahlásí sociální pracovníci, která druhý den navštíví uživatele,

upozorní ho na Vnitřní pravidla a možnost okamžitého ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Peněžité dary pro pracovníky pečovatelské služby jsou nepřijatelné

Zaměstnanec je oprávněn od uživatele přijmout dárek (drobnou pozornost) pouze ve výjimečném případě, kdy v souvislosti s jejich odmítnutím by došlo k negativnímu citovému pohnutí ze strany uživatele. Dárkem je myšleno to, co je poskytnuto nad rámec úhrady za služby. Za drobnou pozornost je považována např. káva, květina, čokoláda, zákusky, vlastnoručně vyrobený obrázek a jiné drobnosti tohoto charakteru. Pokud zaměstnanec dar přijme, je povinen zapsat tuto skutečnost do tzv. „Knihy darů“, která je uložena v kanceláři pečovatelek. Případné pozornosti vyšší hodnoty je zaměstnanec povinen citlivě odmítnout.

5. DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ

Nouzové a havarijní události se stávají zřídka a většinou se jim nedá zcela zabránit. Proto se pečovatelská služba snaží definovat možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Při jejich definování vycházejí zaměstnanci pečovatelské služby z praxe, z informací od uživatelů a z potřeb a schopností cílové skupiny.

Uživatel neotevírá v domluveném čase pečovatelce - týká se pouze případů, kdy pečovatelka nepoužívá klíč od bytu uživatele při poskytování péče.

V případě, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase a není pravděpodobné, že je uživatel např. na nákupu nebo u lékaře, protože například sám nevychází, bude zaměstnanec pečovatelské služby postupovat takto:

Má-li pečovatelská služba k dispozici rezervní klíč od bytu :

- Zaměstnanec tento klíč použije, umožňuje-li to situace, za přítomnosti nezávislé osoby a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci.
- Pokud je uživatel v bytě a potřebuje pomoc, např. z důvodu pádu nebo zdravotní indispozice, zabezpečí tuto pomoc.
- Pokud zjistí, že uživatel v bytě není, byt okamžitě uzamkne a pokusí se dotazem u kontaktních osob, sousedů, příbuzných či ošetřujícího lékaře zjistit o uživateli další informace.

Nemá-li pečovatelská služba rezervní klíč od bytu k dispozici:

- Zaměstnanec se pokusí kontaktovat uživatele prostřednictvím telefonu, případně bude kontaktovat osobu, kterou uživatel určil jako kontaktní, provede dotaz u sousedů, příbuzných, známých, a bude se snažit získat informace od ošetřujícího lékaře nebo v nejbližších léčebných zařízeních.

- Pokud nebude mít úspěch, kontaktuje linku 155, případně nemocnice, které jsou spádové pro region a pokusí se zjistit, zda zde uživatel nebyl hospitalizován.

Pokud se zaměstnanci pečovatelské služby nepodaří získat o uživateli žádné informace, domluví se s kontaktní osobou na otevření bytu za její přítomnosti.

Nepodaří-li se domluvit s kontaktní osobou ani s příbuznými uživatele, informuje vedoucí odboru pro záležitosti občanů a kontaktuje Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“). IZS se kontaktuje na tísňových telefonních linkách např. 155, kde je třeba vysvětlit situaci a operátor linky zajistí všechny potřebné záchranné složky (lékař, hasiči, policie). IZS zajistí vstup do bytu uživatele i následné úkony.

Uživatel neotvírá a po otevření bytu není doma :

Pokud poskytovatel služby při pátrání po uživateli, který neotevřel, přistoupil ke kontaktování IZS a poté bylo zjištěno, že uživatel služby nebyl doma, postupuje se takto:

- Poskytovatel musí byt znovu zabezpečit, zajistí tedy výměnu zámku.
- Nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že pečovatelská služba Města Chrastavy nechala z důvodu obav o zdraví a život uživatele otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese....“. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka.

Pokud zaměstnanec odemkne vypůjčeným klíčem, nebo v případě bytů v DPS Chrastava, generálním klíčem byt a zjistí, že uživatel není doma, postupuje se takto:

- Byt neprodleně opustí a uzamkne. Buď sám zaměstnanec, pokud má k dispozici potřebné informace, nebo prostřednictvím pracovnice pečovatelské služby kontaktuje uživatele na jeho telefon a pokusí se zjistit, zda někam neodešel, nebyl odvezen rodinou, ZZS apod.
- Po zjištění, že uživatel není v databázi osob, kterým poskytla první pomoc rychlá záchranná služba, kontaktuje nemocnice, které jsou spádové pro region a pokusí se zjistit, zda zde uživatel nebyl hospitalizován.
- Pokud ani v jedné z nemocnic uživatel není, kontaktuje zaměstnanec pracovníci pečovatelské služby, která kontaktuje Policii ČR. Zde vysvětlí celou situaci a požádá o spolupráci při pátrání po uživateli.

Použití klíčů za mimořádných okolností

- Uživatel je s klíčovým pracovníkem domluvený (v Individuálním plánu) za jakých okolností bude pečovatelka používat klíč od vstupu do obydlí – buď v případě pravidelné péče, nebo pouze v případě nouzových situací (např. když uživatel neotvírá, přestože byli dohodnuti na schůzce).
- Jestliže používá klíč z důvodu nouzové situace, vstoupí do bytu pokud možno 3 osoby, jedna z nich by měl být nezávislá osoba, například soused.

Nalezení uživatele v bytě v bezvědomí nebo ve velmi špatném zdravotním stavu, kdy není schopen se o sebe postarat

- Je-li uživatel v bezvědomí nebo jedná-li se o krizový zdravotní stav uživatele, poskytne mu zaměstnanec první pomoc a zároveň zavolá na telefonické číslo 155 nebo 112 a vyčká u uživatele příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu uživatele.
- Pokud je uživatel odvážen k ošetření či hospitalizaci, zabezpečí byt. Je-li uživatel při vědomí, předá mu klíč od bytu.
- V opačném případě, není-li přítomna ani kontaktní osoba, uschová klíč v zalepené a podepsané obálce a bude se snažit okamžitě informovat kontaktní osobu, které klíč předá. Pokud se klíč nepodaří předat, bude obálka opatřena razítkem, datem a podpisem pracovníkem pečovatelské služby a bude uložena do trezoru na pečovatelně do doby, nežli se o klíč přihlásí uživatel, nebo kontaktní osoba.

Uživatel je neplánovaně hospitalizován

- Pokud je uživatel hospitalizován, bezprostředně, jakmile to okolnosti dovolí, oznámí poskytovateli (klíčovému pracovníkovi, pracovníci pečovatelské služby, vedoucí odboru), že byl hospitalizován a přerušit tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a Individuálního plánu.
- Pokud není uživatel schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby tuto skutečnost oznámila ona.
- Při hospitalizaci uživatel ve vlastním zájmu oznámí ošetřujícímu lékaři, že je mu poskytována pečovatelská služba a požádá ho, aby poskytovatele včas před propuštěním informoval.

Pád uživatele - uživatel upadl a sám nemůže vstát

- Je-li uživatel v bezvědomí nebo jedná-li se o krizový zdravotní stav uživatele, poskytne mu zaměstnanec první pomoc a zároveň zavolá na telefonické číslo 155 nebo 112 a vyčká u uživatele příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu uživatele.
- Pokud uživatel uvádí, že je v pořádku, ale pouze nemůže vstát, je třeba, aby zaměstnanec zhodnotil, zda bez rizika poškození uživatele a vlastního zdraví sám zvládne uživateli pomoc na nohy. Dle vlastního uvážení pak zavolá buď lékařskou pomoc (podezření na zlomeninu a podobně), nebo Městskou policii, jejíž příslušníci pomohou uživateli vstát.

Zranění uživatele v souvislosti s poskytováním služby

- Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí zaměstnanec neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře nebo ZZS (záchranná zdravotní služba).
- Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice, aby uživatele preventivně prohlédl lékař a provedl zápis o události.
- Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede zaměstnanec neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události do standardizovaného záznamu.

Kontakt s agresivním uživatelem

- Zaměstnanec pečovatelské služby se může setkat s agresí ze strany uživatele vůči své osobě. Pokud k takové situaci dojde, agresivní osobu se pokusí pracovník zklidnit. Pokud se zaměstnanci nepodaří osobu zklidnit, projevy agrese nebo autoagrese dosáhnou takové úrovně, že osoba vážně ohrožuje své okolí nebo vlastní osobu zavolá zaměstnanec záchrannou zdravotní službu a zároveň Policii ČR a požádá o součinnost.
- Pokud se jedná o agresi při poskytování služby, zaměstnanec úkon neprovede, opustí byt, zapíše situaci do denních záznamů a informuje o situaci vedoucí Odboru pro záležitosti občanů.

Poškození majetku uživatele

- Při poškození majetku uživatele zaměstnancem pečovatelské služby, sepíše zaměstnanec záznam o průběhu a vzniku škody, který uživatel i zaměstnanec podepíše. O řešení situace bude uživatel průběžně informován.

Ohrožení zaměstnance domácím zvířetem uživatele

- Uživatel je povinen umožnit zaměstnanci bezpečné provedení úkonu, jinak není možné úkon provést.

Pokud zaměstnanec usoudí, že může dojít ke zranění domácím zvířetem, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí zaměstnanci pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

6. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB, KTERÝM POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Přijímat podněty, připomínky a stížnosti může za *Pečovatelskou službu Chrastava* starosta Města Chrastavy, tajemník MěÚ Chrastava, vedoucí Odboru pro záležitosti občanů a pracovníci v sociálních službách.

Stížnosti, podněty a připomínky je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 1) zaslat na adresu Město Chrastava, náměstí 1. máje č. p. 1, 463 31 Chrastava
- 2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené stížnosti a připomínky) u Domu s pečovatelskou službou, Bílokostelecká č. p. 66, 463 31 Chrastava, Turpišova č. p. 339,340,341, 463 31 Chrastava.

Telefonicky:

- 1) vedoucí Odboru pro záležitosti občanů - telefon 482 363 825, 607 738 350
- 2) pracovníci pečovatelské služby - telefon 485 143 277, 721 233 419

Osobně:

- 1) vedoucí Odboru pro záležitosti občanů, kancelář č. 103, náměstí 1. máje č.p. 1, Chrastava
- 2) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

- 1) urbanova@chrastava.cz
- 2) dps@chrastava.cz
- 3) podatelna@chrastava.cz

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

Přijímání a vyřizování stížností

Stížnost je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby
- na nevhodné jednání zaměstnanců Pečovatelské služby
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou pečovatelskou službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby.

Pro důkladné vyřízení stížnosti je nutné, aby podaná stížnost obsahovala

- konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá
- datum, případně bližší upřesnění či označení události
- označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma

Jde-li o anonymní stížnost, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce, která je umístěna na budově Města Chrastavy, náměstí 1. máje č.p. 1, Chrastava, 463 31.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro písemné vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří *tajemník Městského úřadu Chrastavy*. Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit například:

Krajský úřad Libereckého kraje

adresa: odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2, 461 80 Liberec 2
tel: (+420) 485 226 111

Kancelář Veřejného ochránce práv:

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno tel.: (+420) 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz web.: www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo
tel.: (+420) 257 221 141
e-mail: alzbeta.kolumpekova@helcom.cz
web: <http://www.helcom.cz>

Asociace občanských poraden

adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.
tel.: (+420) 222 780 599
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
web.: <http://www.obcanskeporadny.cz>

Inspekce poskytování sociálních služeb

adresa: Úřad práce České republiky - krajská pobočka pro hlavní město Prahu
Domažlická 1139/11, Žižkov 130 00 Praha 3
tel.: (+420) 950 178 111
e-mail: posta@aa.mpsv.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

adresa: MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: (+420) 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
web.: www.mpsv.cz

V Chrastavě dne: 1. 3. 2018

Hana Urbanová
Vedoucí OZO

