

A decorative graphic on the right side of the page. It features three concentric blue circles of varying sizes. Two thin blue lines originate from the top left and extend diagonally towards the circles. A larger blue circle is partially visible at the bottom right corner.

# Pečovatelská služba města Jílového

Poslání a cíle pečovatelské služby, zásady při poskytování pečovatelské služby, principy poskytování pečovatelské služby, cílová skupina, popis služby, pravidla při poskytování služby, ochrana osob před předsudky, pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním soc. služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, a pro postup, pokud k porušení těchto práv dojde, pravidla vymezující situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální služby včetně pravidel pro řešení těchto situací, jednání se zájemcem o službu, neuzavření smlouvy s klientem.

# Pečovatelská služba města Jílového

**Adresa zřizovatele**

Městský úřad Jílové  
Mírové náměstí 280  
407 01 Jílové

**Sídlo:**

Přemyslova 298  
407 01 Jílové  
Tel.: 412 550238

**Personál pečovatelské služby.****Vedoucí pečovatelské služby****Pracovnice pečovatelské služby:**

3x pracovnice pro terénní službu  
1x sociální pracovnice služby

**Žádosti o pečovatelské služby a podrobné informace:****Pečovatelská služba**

Přemyslova 298  
407 01 Jílové  
Tel.: 412 550238

V Jílovém dne 15. 06. 2020

**Zpracovala:**

Petra Barochová  
Vedoucí pečovatelské služby

## **Poslání a cíle Pečovatelské služby**

### **Poslání a cíle Pečovatelské služby**

Posláním PS Jílové je poskytnutí přiměřené míry pomoci a podpory v úkonech, které uživatel sám nezvládá z důvodu snížené soběstačnosti, s cílem pomoci zachovat v maximální možné míře dosavadní způsob života, a umožnit mu tak prožít plnohodnotného života ve svém domácím prostředí.

Služba je poskytována na základě individuálních potřeb uživatelů ve sjednaném čase a rozsahu v domácnostech uživatelů.

### **Cíle:**

Pomocí a podporou v činnostech, které uživatel nezvládá umožnit mu setrvat v jeho domácím prostředí a zamezit nebo alespoň oddálit řešení životní situace umístěním do ústavní péče. Podpora uživatele v zapojení do společenského dění, v udržování kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy.

### **Cílem naší pečovatelské služby je:**

- Poskytování kvalitní a odborné služby
- Podpora běžného života uživatelů PS ve stávajícím domácím prostředí, podpora jejich soběstačnosti, a to díky individuální podpory a pomoci při zvládání běžných denních úkonů.
- Podpora důstojného života uživatelů PS, respektování jejich samostatného rozhodování o vlastním životě, jejich svobodné vůle a soukromí.
- Podpora aktivního života uživatelů PS, podpora sociálních a společenských kontaktů
- Pomoc a podpora uživatelů PS služby při zvyšování orientace v jejich právech a povinnostech.

### **Dlouhodobé cíle naší pečovatelské služby:**

- v případě zájmu občanů rozšířit časovou i místní dostupnost pečovatelské služby (příp. nákup dalšího vozidla pro potřeby pečovatelské služby, navýšení počtu zaměstnanců)
- udržení ceny poskytované služby na cenově únosné hranici vzhledem k ekonomické situaci v regionu
- na základě vyhodnocení dotazníků spokojenosti s poskytovanou službou uživatelů PS, provést úpravy služby tak, aby odpovídala požadavkům a přáním uživatelů služby.

## **Cílová skupina**

Pečovatelská služba je určena seniorům a dospělým zdravotně postiženým občanům, města Jílové, kteří nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti, zajistit další životní potřeby nebo kteří pro nepříznivý zdravotní stav potřebují pomoc jiné osoby nebo i jinou osobní podporu.

### **Kapacita PS:**

**Kapacita pro rozvoz obědů je 50 uživatelů.**

**Celková kapacita je 65 uživatelů v závislosti na požadovaných úkonech.**

**Služba je poskytována ve vlastních domácnostech uživatelů nebo tam kde si uživatel určí př. doprovod k lékaři, na nákup, kulturní akce atd.**

### **Popis služby**

Pečovatelská služba města Jílové je poskytována v katastru města Jílové, (Sněžník, Martiněves, Modrá, Kamenec) v domácnostech uživatelů.

**Služba je poskytována v pracovní dny od 6,30 hod. do 15,00 hod..**

**Rozvoz obědů probíhá každý pracovní den od 11 hod. do 13 hod..**

### **Zásady poskytování sociální služby**

1. **Ctíme hodnotu jednotlivce:** ctíme hodnotu každého jednotlivce bez ohledu na jeho původ, rasu, postavení, pohlaví, sexuální orientaci, věk, postižení, náboženství.
2. **Respekt:** respektujeme individualitu klienta, odlišné politické názory, náboženské přesvědčení a individuální životní postoje klienta k různým oblastem jeho života.
3. **Poctivost:** jednáme čestně, spolehlivě a důvěryhodně.
4. **Podpora nezávislého života:** poskytujeme takové služby, které směřují k tomu, aby klienti mohli zůstat součástí místního společenství, aby mohli využívat přirozené vztahové sítě a mohli využívat co nejvíce své schopnosti a možnosti.

### **Principy poskytovaných služeb**

- Zaměstnanci pečovatelské služby jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva uživatelů.
- Vedou uživatele k vědomí odpovědnosti sám za sebe.
- Respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.
- Chrání právo uživatele na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požadují s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty. Žádnou informaci o uživateli neposkytnou bez jeho souhlasu.
- Hledají možnosti, jak zapojit uživatele do procesu řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Dbají na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Jsou zodpovědní za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilema.
- Odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- Zaměstnanci pečovatelské služby poskytují služby na profesionální úrovni, jsou proškolení a dále vzděláváni.
- Uplatňují partnerský přístup, při jednání s uživateli respektují jejich věk, životní zkušenosti a individualitu.
- Služby jsou nastavovány individuálně a pružně se přizpůsobují měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů.

## **Naplnění základních činností ze zákona**

Před započítáním poskytování pečovatelské služby vedoucí pečovatelka, klíčový pracovník společně s uživatelem sestaví tzv. Individuální plán služby klienta, který obsahuje dohodnuté úkony podpory uživatele a popis jakými způsoby bude služba poskytována.

Tento individuální plán služby je pravidelně s uživatelem aktualizován dle změny jeho potřeb.

Uživatelům pečovatelské služby jsou poskytovány pečovatelkami nejčastěji tyto činnosti:

### **1. Základní sociální poradenství:**

Poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle individuálních potřeb.

Poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

Poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se spolupodílejí při péči o člena rodiny.

### **2. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně:**

Poskytujeme pomoc a podporu klientům se všemi úkony a osobní hygieny, vždy dle jejich individuálních potřeb.

### **3. Pomoc při zajištění stravy**

Poskytujeme pomoc podporu uživatelům při vybírání stravy pro dodavatelskou firmu, která uživatelům vaří obědy, pro výběr nákupu potravin pro vlastní vaření. Uživatelům služby dovážíme stravu ze školní jídelny ZŠ Jílové. **Za množství a kvalitu stravy PS neodpovídá.**

Podporujeme uživatele při přípravě jednoduchých jídel a nápojů, pomáháme jim při jejich konzumaci. **Kapacita pro rozvoz obědů je 50 uživatelů.**

### **4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

Zajišťujeme v pracovní dny uživatelům pomoc při běžném úklidu jejich domácnosti. A všechny činnosti spojené s péčí o domácnost.

Zajišťujeme uživatelům pomoc v jejich domácnosti s využitím jejich vlastních prostředků při praní, žehlení osobního i ložního prádla. Po případě prádlo uživateli vypereme v prádelně pečovatelské služby s použitím prostředků pečovatelské služby.

Zajišťujeme uživatelům v pracovní dny individuální běžný nákup základních potravin a předmětů denní spotřeby a to především v provozovnách umístěných v nejbližším okolí jejich bydliště, v případě potřeby i mimo město Jílové.

Zajišťujeme uživatelům v pracovní dny individuální drobné pochůzky v nejbližším okolí bydliště nebo i další dle zadání uživatele.

Zajišťujeme uživatelům možnost tzv. velkého nákupu, a to především věcí, které nejdou zajistit při tzv. běžném nákupu.

### **5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Zajišťujeme uživatelům v případě jejich potřeby doprovody do různých institucí např. nákupy, návštěva lékaře, úřadů atd.

## **Pravidla poskytování služby**

### **1. Doba poskytování služby:**

Čas, rozsah a četnost poskytování služby se řídí aktuálními potřebami uživatele, je vždy přihlédnuto k jeho individuálním potřebám, s ohledem na personální a provozní možnosti poskytovatele.

Pečovatelská služba města Jílové je poskytována v katastru města Jílové, (Sněžník, Martiněves, Modrá, Kamenec) v domácnostech klientů.

**Služba je poskytována v pracovní dny od 6,30 hod. do 15,00 hod..**

**Rozvoz obědů probíhá každý pracovní den od 11 hod. do 13 hod..**

### **2. Změny v poskytování služeb:**

Při změně v poskytování služeb tzn. v čase, rozsahu a četnosti, z vaší strany, v předstihu telefonicky informujete hlavní pečovatelku nebo případně informaci předejte některé z pečovatelek, které u vás zajišťuje službu.

Pečovatelky jsou povinny požadavek předat hlavní pečovatelce, která se s vámi spojí a dohodne, s vámi případnou změnu v nastavení péče. (změna individuálního plánu péče)

### **3. Ochrana osobních údajů:**

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Vy stvrzujete svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů pro účely evidence uživatelů, který bude založen ve vaší osobní dokumentaci.

Vy máte možnost souhlas kdykoliv odvolat a máte možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace.

### **4. Kontaktní osoby:**

Máte možnost uvést mezi informacemi o své osobě také tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě zjištění vašeho náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou hlavní pečovatelkou nebo pečovatelkou informovány, pokud nebudete při sjednané návštěvě neotevírat. Dále jsou hlavní pečovatelkou informovány z důvodu vyrovnání vzájemných pohledávek, pokud nebudete moci pohledávky vyrovnat, př. dlouhodobá hospitalizace nebo ukončení služby.

### **5. Platby za poskytnuté služby:**

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem.

Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů úkonů vedeného pečovatelkami.

## **Popis činností**

### **Běžné nákupy a pochůzky.**

#### **Běžné nákupy.**

Pečovatelská služba zajišťuje pro své uživatele běžné nákupy v obchodech na území města Jílové nebo dle přání uživatele v supermarketech v Děčíně.

#### **Postup při zajištění nákupů.**

- Uživatel předá pečovatelce seznam nákupu a odpovídající finanční hotovost.
- Na přání uživatele pečovatelka pomůže uživateli sepsat seznam nákupu.
- Pečovatelka a uživatel se dohodnou, kde se má nákup zajistit, zda v místních obchodech nebo v supermarketech v Děčíně.
- Po vzájemné dohodě odchází pečovatelka na vlastní nákup.
- **Při nákupu je samozřejmostí, že pečovatelka žádá v obchodech o pokladní lístky, které předá společně s nákupem uživateli.**
- Po zajištění nákupu pečovatelka nákup předá uživateli a vyúčtuje finanční hotovost společně s pokladními lístky.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

#### **Nákup s uživatelem**

Jestliže uživatel požaduje pečovatelku jako doprovod při nákupu, je s uživatelem dohodnut termín, místo a čas, kdy klient nákup požaduje.

#### **Postup při nákupu s uživatelem.**

- Pečovatelka doprovází uživatele do obchodu, kde si uživatel sám vybere požadované zboží.
- Na požádání pečovatelka uživateli pomůže s výběrem zboží dle jeho přání.
- Po zajištění nákupu pečovatelka doprovodí uživatele domů a na jeho přání mu pomůže s úklidem nákupu.

Pečovatelka tuto službu včetně času zapíše do výkazu poskytnutých služeb uživatele

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

- Při oblékání a svlékání uživatele dbá pečovatelka na stud uživatele.
- Nejdříve obléká spodní prádlo, ponožky, košili, kalhoty apod.
- Pokud má uživatel např. ruku v sádře, první oblékáme postiženou končetinu, při svlékání postupujeme opačně.
- Pečovatelka po celou dobu vykonávání úkonu s uživatelem komunikuje, popisuje uživateli jednotlivé kroky úkonu.(sděluje mu, co dělá a co bude následovat)

#### **Donáška obědů.**

- Pečovatelská služba zajišťuje pro své uživatele donášku obědů ze školní jídelny ZŠ Jílové.
- Pečovatelská služba používá k rozvozu jídel osobní automobil.
- Každý uživatel musí mít dva jídlonosiče ,které jsou řádně označené, aby nedošlo k záměně.
- Každý uživatel si může vybrat ze dvou druhů jídla. Formou jídelních lístků si uživatel vybere jídla na týden a následně jej předá pečovatelce, která výběr nahlásí ve školní jídelně.
- Na požádání uživatele pomůže pečovatelka s označením, přečtením jídelního lístku.
- Pečovatelská služba s každým uživatelem dohodne podmínky (přibližný čas.) a způsob

předání obědů.

- V případě kdy uživatel ví, že nebude moci jídlo řádně převzít, požádá pečovatelku o předání jídla jiné osobě (soused atd.), nebo PS předá jídlo na předem dohodnuté místo.

### **Způsob donášky.**

Pečovatelská služba každý den v 7 hodin ráno předá řádně označené jídlonosiče do školní jídelny.

Rozvoz a donáška jídel začínají v 11 hodin, kdy pečovatelská služba vyzvedne již naplněné jídlonosiče ze školní jídelny.

Pečovatelka přinese jídlo ke dveřím bytu nebo domu, kde zazvoní na uživatele, předá uživateli jeho jídlonosič, uživatel předá pečovatelce prázdný jídlonosič.

**V případě jinak dohodnutých podmínek pečovatelka předá oběd osobě vybrané uživatelem, nebo jídlo nechá na určeném místě.**

### **Nenadálé, krizové situace.**

#### **Nepříznivé povětrnostní podmínky.**

Pečovatelská služba nemůže v čas řádně předat uživateli jídlo kvůli sněhové kalamitě.

#### **Řešení:**

Pečovatelská služba telefonicky informuje o havarijní situaci vedoucí pečovatelské služby, která telefonicky kontaktuje uživatele, kterým vysvětlí nastalou situaci a seznámí je s řešením situace. Pečovatelská služba roznese jídlonosiče k uživatelům pěšky s časovým zpožděním. Vedoucí pečovatelské služby tuto skutečnost zapíše do knihy „Havarijních stavů“.

#### **Auto, které pečovatelská služba používá k rozvozům, nejede.**

Závada zjištěna ještě před rozvozem jídel.

#### **Řešení:**

Vedoucí pečovatelské služby neprodleně informuje zřizovatele pečovatelské služby o nastalé situaci a společně zajistí náhradní automobil s jiných dostupných zdrojů.

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

#### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- tuto službu žádají většinou uživatelé s omezenou mobilitou.
- Pečovatelka službu provádí v koupelně bytu uživatele.
- Důležité je dbát o bezpečnost, je-li to možné připravit protiskluzové podložky, nebo sedačky do sprchy apod.
- Pečovatelka připraví koupel (např. natočí vodu do vany, připraví mycí prostředky), pomůže uživateli při přesunu do koupelny.
- Jestliže si uživatel přeje asistenci pečovatelky při samotné koupeli, zavírá pečovatelka dveře od koupelny, aby byla zachována intimita uživatele.
- Na přání uživatele mu pečovatelka pomůže při svlékání.
- Dle jeho přání provádí mytí vlasů nebo mytí těla.
- Po důkladném osprchování a osušení pečovatelka na vyžádání uživatele provádí mazání tělovým mlékem, hydratačními krémy.
- Dopomůže mu při oblékání do čistých osobních věcí.
- Po koupeli provede standardní úklid koupelny (opláchnutí vany/sprchového koutu, umyvadla, setření podlahy).

**Jestliže si uživatel nepřeje asistenci pečovatelky při samotné koupeli, pečovatelka po přípravě koupele, doprovodí uživatele do koupelny (po případě po pomoci uživateli do vany) odchází z koupelny a vyčká na případné vyzvání ke vstupu, z důvodu dopomoci s koupelí.**

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

Pečovatelka pomůže uživateli s umytím a vysušením vlasů, ostříháním nehtů na rukou a nohou. Pomůcky si zajišťuje sám uživatel (např. šampon, hřeben, fén, nůžičky na manikúru).

### **Pomoc při použití WC**

Pečovatelka pomůže uživateli přemístit se na WC, pomůže s přesunem na toaletní mísu, a pokud to jeho zdravotní stav dovolí, opustí místnost, aby byla zachována intimita uživatele.

### **Pomoc při podání jídla a pití**

- Pečovatelka podává jídlo a pití uživatelům, kteří se již sami nedokáží najíst (chodícím, nebo ležícím uživatelům), např. po dlouhodobém pobytu v nemocnici, nebo po úraze.
- Uživateli (chodící uživatel) pomůže pečovatelka dojít ke stolu, uživatele usadí.
- Připravené jídlo přinese na podnose, v případě potřeby jídlo pokrájí.
- Pokud se není uživatel schopen najíst sám, nakrmí ho.
- Dbá na to, aby jídlo mělo správnou teplotu, dle potřeby ho ohřeje.
- Pečovatelka v žádném případě na uživatele s jídlem nepospíchá vyčká až v klidu do jí sám.
- **Ležícího uživatele** pečovatelka posadí na lůžko, upraví mu pod zády polštář, který podloží tak, aby mohl pohodlně sedět.
- Pod bradu dá ubrousek.
- Stolek natočí k uživateli tak, aby se mohl pohodlně najíst.
- Pokud to nezvládne sám, nakrmí ho.
- Dbá na to, aby sousta dostatečně zapíjel.

Po celou dobu s ním komunikuje.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pobytu ve vnitřním prostoru**

- Jestliže uživatel, požádá pečovatelku o tuto službu např. po dlouhodobém pobytu ve zdravotnickém zařízení apod., pečovatelka zjistí, které bariéry v pokoji a jeho okolí brání samostatnému pohybu uživatele.
- Po souhlasu uživatele se snaží je odstranit, aby nebyla omezena mobilita uživatele.
- Dohlíží také na to, zda používá kompenzační pomůcky (berle, hole, chodítka, vozík apod.), pokud to jeho zdravotní stav vyžaduje.
- Pečovatelka pomůže uživateli vstát z postele, židle nebo z křesla, chvíli s ním postojí, používá-li uživatel kompenzační pomůcky (hole, chodítka atd.) podá pečovatelka tyto pomůcky uživateli.
- Na přání uživatele pečovatelka uživatele po dobu pohybu (chození) podpírá.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

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

#### **Přesun uživatele z lůžka na vozík jednou pečovatelkou:**

- Při přesunu uživatele z lůžka na vozík umístí pečovatelka vozík k lůžku co nejbližší.
- Vozík řádně zabrzdí.
- Uživateli nejprve pomůže pečovatelka do sedu (po případě uživatele za zády zapře např. polštářem), otočí ho směrem k vozíku, dá nohy uživatele z postele dolů, uživatele obejmě, ruce sepne na zádech uživatele a přesune uživatele na vozík.
- Případně ho na vozíku ještě posune.

### **Přesun uživatele z lůžka na vozík dvěma pečovatelkami:**

- první pečovatelka pomůže uživateli do sedu, přejde z boku uživatele a uchopí ho v podpaží a obejmě ho, ruce sepne na prsou uživatele.
- druhá pečovatelka uchopí uživatele z boku jednou rukou pod stehny a druhou pod lýtky,
- společně jej přesunou na připravený zabrzděný vozík.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Příprava a podání jídla a pití**

- Pečovatelka si před manipulací s jídlem umyje ruce.
- Podle požadavků klienta připraví jídlo ze surovin, které má uživatel v lednici, uvaří čaj, nebo kávu, postup přípravy jídla si stanoví uživatel.
- Podle potřeby jídlo rozkrájí, rozmělní nebo rozmixuje.
- Při podání pití - nalijeme do hrnku, podáme nápoj s brčkem.
- Po jídle pečovatelka umyje a uklidí nádobí, sporák, linku a stůl.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Podle požadavků uživatele pomůže pečovatelka s přípravou jídla a pití.

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

- Přeje - li si uživatel v terénu službu topení v kamnech, pečovatelka mu pomůže se zatopením v kamnech.
- Dle potřeby přinese a připraví topivo, vynese vychladlý popel, zatopí.
- Po celou dobu velmi pečlivě dbá všech bezpečnostních a protipožárních pravidel, aby nedošlo k požáru.
- Popel vynáší až po vychladnutí.
- **Štípání a řezání dřeva není v pracovní náplni pečovatelky.**
- **Odborná údržba topných zařízení náleží odborníkům.**

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Údržba domácích spotřebičů**

- Pečovatelka dle potřeby uživatele provádí údržbu domácích spotřebičů ve smyslu udržování v čistotě a pořádku - např. provádí mytí lednice, sporáku, varné konvice apod.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Úklid v domácnostech uživatelů.**

- PS zajišťuje úklid v domácnosti uživatele.
- PS s každým uživatelem předem dohodne podmínky (četnost, čas, ve kterém se úklid provede) a způsob provádění úklidů.
- Na požádání uživatele PS zajistí úklidové pomůcky a prostředky nezbytné k úklidu.

### **Způsob zajištění úklidu v domácnosti uživatele.**

V dohodnutý den a čas pečovatelka zazvoní u uživatele, vyčká na otevření a vyzvání ke vstupu do bytu.

Pečovatelka si ještě jednou s uživatelem upřesní postup a rozsah úklidu, po té pečovatelka provede úklid.

Uživatel je během úklidu v domácnosti přítomen nikam neodchází.

Pečovatelka a uživatel během úklidu spolu komunikují, po případě si ještě upřesňují způsoby úklidu, hodnotí společně průběh úklidu.

Pečovatelka se při úklidu řídí zvyklostmi uživatele a provádí úklid dle jeho požadavků.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Velký nákup např. týdenní nákup, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti.**

- Přeje-li si uživatel nákup ošacení nebo obuvi uvede číslo velikosti, barvu a typ požadované věci.
- Pokud se jedná o nákup např. celé balení minerálních vod nebo mléka, použije pečovatelka služební auto.
- Objemnější domácí spotřebiče (např. nábytek, koberce), přepravuje prodejce.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

### **Praní, žehlení ložního i osobního prádla (po případě jeho drobné opravy)**

Služba je realizována v sídle pečovatelské služby na adrese Přemyslova 298, Jílové. Zde se nachází prádelna s pračkou, sušárnou na pověšení prádla a mandl.

Služba zahrnuje vážení a třídění prádla, vložení do pračky a dávkování pracího prostředku, pověšení prádla, po usušení jeho posbírání, žehlení, poskládání a předání uživateli. Použité prací prostředky zajistí PS sama.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

#### **Doprovázení k lékaři, na instituce a zpět**

- Pečovatelka poskytuje tuto službu uživatelům, kteří oni požádají nebo pokud tuto službu nemůže zabezpečit rodina.
- Pečovatelka vyzvedne uživatele v jeho bytě a doprovodí jej na potřebnou instituci. Po vyřízení všech záležitostí doprovodí uživatele zpět do bytu.

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

#### **Dohled nad uživatelem**

- Dohled nad dospělým občanem je úkon, který v sobě skrývá několik úkonů.
- Jedná se o povídání si s uživatelem, předčítání, čekání s uživatelem na sanitku, kontrola domácnosti uživatele (vypnutý plyn, voda, spotřebiče), běžný úklid domácnosti, pomoc při přípravě jídla a pití, podání jídla, doprovod (procházky)atd.

Tento úkon je poskytován dle domluvy s uživatelem

Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

## **Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením**

Uživatel pečovatelské služby je občan, jehož schopnosti bránit se, stěžovat si, prosazovat vlastní názory, či požadavky jsou vlivem věku, zdravotního a psychického stavu snižené a omezené. Z tohoto důvodu je nezbytné minimalizovat nebezpečí možného porušování osobnostních práv, a to již v průběhu vyjednávání o sociální službě.

### **Hlavní zásady:**

Všichni pracovníci PS dodržují pravidla slušného chování.

Žadatel je přítomen již při vyjednávání služby.

Pokud při jednání je přítomen doprovod žadatele, věnuje se zvýšená pozornost požadavkům a názorům žadatele.

Informace od další osoby (doprovodu žadatele) jsou vnímány jako informativní a podpůrné.

Pracovník PS „nevnučuje“, další nepožadované služby.

### **Dále je nezbytně zachovááno**

Respektováno právo člověka na zachování důstojnosti

Nemohou být porušována pravidla při oslovování uživatele

Respekt k náboženskému vyznání a politické orientaci

Respekt k barvě pleti

Respekt k sexuální orientaci člověka

Respekt k zdravotnímu, psychickému a mentálnímu stavu uživatele

Respekt k právu na soukromí Klienta pečovatelské služby.

Respekt v přístupu k rituálům a zvyklostem klienta pečovatelské služby

Respekt při dodržování pravidel na ochranu soukromí při provádění intimní péče

Respekt k přání klienta o poskytování informací dalším osobám o jeho osobě

Respekt k právu na svobodný pohyb

### **Pravidla předcházející předsudkům z interního prostředí:**

1. prezentace uživatelů je vždy pozitivní – podtrhuje především, co uživatel zvládá
2. uplatňování pravidla: mám – li o uživateli sdělit informaci nežádoucího charakteru (v individuálním plánu, či v hlášení PS) – sdělení je podáno tak, aby v žádném případě nemohlo uživatele urazit, zranit, zesměšnit (využití kulturní úrovně jazyka)
3. při komunikaci s uživatelem je oslovení na základě společné domluvy, popř. zvyku (vykání/tykání)
4. vylučuje se nepřirozený způsob komunikace, který by odporoval uživatelově právu na důstojné zacházení (např. přílišná vřelost, blahosklonnost, stylizací uživatele do role dítěte, vyvolávání soucitu apod.)
5. v případě uživatelovy vnější stigmatizace způsobené neadekvátním vkusem a názorem uživatele (např. nevhodné oblečení) individuálním přístupem podpořit změnu uživatelova názoru
6. užití pracovního oblečení zaměstnanců na základě společné dohody v týmu – pracovní oblečení může způsobovat podvědomé určení autority zaměstnance a tedy nerovnost vztahů mezi uživatelem a personálem (na přání klienta- PS navštěvuje uživatele v civilním oblečení)

## **Možné situace:**

### **Jednání s uživatelem**

Pracovníci jednají s uživatelem na úrovni partnerství. Při komunikaci nejsou používány infantilní výrazy (papat, bumbat apod.), zdvořilky, hrubé, vulgární nebo slangové výrazy, cizí a přejatá slova, kterým uživatel nerozumí. S uživatelem komunikujeme pravdivě, dbáme na shodu verbálního a neverbálního projevu. Tempo a hlasitost řeči přizpůsobujeme možnostem a schopnostem uživatele. V souladu s individuálními možnostmi uživatele je třeba ověřovat dotazem, zda rozumí, případně využívat alternativní komunikační prostředky.

### **Oslovování uživatelů**

Pracovníci oslovují uživatele tak, jak si sám přeje – běžnou praxí ve službě je vzájemné oslovování příjmením a vykání.

### **Osobní hygiena**

Při poskytování služby je důsledně dodržováno právo uživatele na zachování soukromí při zajištění osobní hygieny, včetně toalety a použití WC (uživatel je na toaletě sám, pokud to není možné, tak pouze s pracovníkem PS, který zabezpečuje použití hygienického zařízení).

**Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním soc. služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, a pro postup, pokud k porušení těchto práv dojde.**

### **Ochrana práv uživatelů**

1. Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné... z Listiny základních práv a svobod.
2. Pečovatelská služba Města Jílové při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci Pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.
3. Způsobilost mít práva má každý člověk, vzniká narozením a zaniká jen smrtí. Uživatelé zbavení či omezení ve způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí. Abychom mohli zajišťovat práva uživatele, musíme znát potřeby, přání, vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, používáme alternativních způsobů komunikace. Pokud nelze ani to, zjišťujeme na základě vyjádřených pocitů, gest, mimiky spokojenost či nespokojenost s postupem, který jsme zvolili. Uživatele omezeného nebo zbaveného způsobilosti k právním úkonům zastupuje opatrovník pouze v činnostech, vyjmenovaných v rozsudku soudu.

### **Popis některých důležitých práv...**

- **Právo uživatele na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle**  
Uživatelé jsou sděleny veškeré dostupné informace o poskytovaných službách, uživatel je seznámen se svými právy a povinnostmi. Uživatelé v jeho rozhodování ponecháváme při zajišťování péče plnou svobodu (přiměřenou jeho rozpoznávacím schopnostem) s tím, že je upozorněn na klady a zápory jeho rozhodnutí. Pouze uživatel sám je však zodpovědný za kvalitu svého žití a je pouze na něm, jaký další způsob si zvolí (pokud není omezený nebo zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo pokud jeho rozhodnutí není spojeno s nepřiměřeným rizikem).

- **Uplatňování vlastní vůle**  
je základním právem každého člověka a společným jmenovatelem všech základních lidských práv. Možnost rozhodovat se je pro každého člověka velice důležitá. Poskytovatel poskytuje uživateli pomoc a podporu k realizaci jeho vůle.

- **Svoboda rozhodování**  
pečovatelská služba je poskytována seniorům, kteří jsou s její pomocí schopni samostatného života ve své domácnosti a kteří se podle svého zdravotního stavu mohou volně pohybovat mimo svůj domov (dopravní prostředky, zábava atd..) Mohou si o své osobě plně rozhodovat, mohou nabízenou péči odmítnout, odmítnout lékaře, léky, diety. Každý si za své rozhodnutí nese zodpovědnost. Pracovníci PS mohou pouze doporučit vhodné řešení. Pokud je uživatel s pohledu pracovníka PS ohrožen a doporučené řešení odmítá, může pracovník PS informovat rodinu a provede zápis do dokumentace klienta PS.

- **Právo na přiměřené riziko**

Toto právo úzce souvisí s právem na vlastní rozhodování, kdy je zcela na uživateli (pokud jeho rozhodovací schopnosti nejsou sníženy), jakou kvalitu svého života si chce zvolit. Uživatel je plně zodpovědný za své rozhodnutí.

Toto právo na přiměřené riziko se týká zejména těchto oblastí:

**a) Zajištění úklidu v domácnosti**

Pečovatelka se domluví s uživatelem, co chce uklidit, o své vůli neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice bez souhlas uživatele.

Pracovníci PS se nikdy nesnaží vnutit uživateli svoje názory na způsob života a vedení domácnosti. V případě kdy by mohlo dojít k ohrožení zdraví, života, poškození majetku uživatele, či cizího, pracovníci PS upozorní uživatele v hodnou formou (*rozhovorem s uživatelem*), že by mohlo dojít k této situaci. Rozhodnutí o případné změně je vždy na uživateli.

Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele, pokud se nedomluví uživatel s poskytovatelem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti – tato dohoda je součástí individuálního plánu.

**b) Nákup alkoholu, tabákových výrobků.**

Pracovníci PS nevnučují uživateli svoje názory na požívání alkoholu a tabákových výrobků, mohou pouze uživateli sdělit informace o škodlivosti těchto výrobků na jeho zdraví. Rozhodnutí o nákupu těchto výrobků je zcela na uživateli.

V případě uživatele, který je omezený nebo zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo v případě uživatele, který sice omezený ani zbavený způsobilosti k právním úkonům není, ale jeho rozpoznávací schopnosti jsou sníženy, stanovuje poskytovatel míru rizika spojenou s vlastním rozhodováním a uplatňováním vlastní vůle, a to opatřeními k případné minimalizaci rizik.

- **Právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby**

Pečovatelská služba poskytuje své služby v domácnostech uživatelů. Toto právo na soukromí se týká zejména těchto oblastí:

Vstup do obydlí – obydlí je nedotknutelné, pracovník PS nemá právo bez vyzvání vstoupit do bytu, rovněž nemá právo proti vůli uživatele žádat na uživateli klíče od bytu.

*Pracovník PS při vstupu do bytu uživatele zvoní, klepe, případně použije domluvený signál. Nepřivádí do domácnosti klienta další osoby.*

**a) Při zajišťování úklidu v domácnosti** se pečovatelská domluví s uživatelem, co chce uklidit, o své vůli neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice bez souhlas uživatele.

Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele, pokud se nedomluví uživatel s poskytovatelem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti – tato dohoda je součástí individuálního plánu.

### **b)Osobní a rodinný život uživatele.**

Pracovníci PS nezasahují do rodinného života uživatele, na údajích, které potřebují pracovníci PS ke své práci, se domluví s uživatelem, je pouze na jeho vůli, co chce pracovníkům PS sdělit a co nikoli.

Uživatelé bydlí ve svých bytech a ze strany poskytovatele péče nedochází k žádným omezením ve styku s rodinou a přáteli.

Uživatelé nejsou nijak omezováni na účasti na společenském životě, žijí svým navykklým způsobem života a péče je jim poskytována na jejich žádost, v domluvené době a rozsahu.

### **c)Při zajišťování osobní hygieny, přebalování, péči na lůžku,**

se pracovník PS chová tak, aby bylo ochráněno soukromí a důstojnost uživatele.

*Při fyzickém kontaktu s uživatelem pracovník PS komentuje, co bude dělat.*

*Vykonávání úkonů osobní hygieny osobě opačného pohlaví provádí pracovník pouze se souhlasem uživatele*

Pokud uživatel vyjadřuje jakékoliv politické, filozofické či náboženské přesvědčení, pracovník PS vyjádření vyslechne, nehodnotí, zachovává neutralitu. Pracovníci PS se nikdy nesnaží vnutit uživateli svoje názory na způsob života, morálku, politiku, náboženství apod.

Pracovník PS sám o sobě nezavádí uživateli nový denní řád. Pracovník PS zachovává naučené stereotypy uživatele a přizpůsobuje časový rozsah služby časovým možnostem a zvykům uživatele.

Pracovník PS vystupuje klidně a laskavě. Při jednání s uživatelem pracovník PS volí přiměřený způsob komunikace tak, aby mu uživatel rozuměl.

Správným způsobem komunikace pracovník PS předchází možným nedorozuměním.

Vždy je respektován názor, osobní potřeby a přání uživatele a dodržován individuální přístup.

**Pravidla vymezující situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální služby včetně pravidel pro řešení těchto situací**

**Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky pečovatelské služby a uživatelem a jejich řešení:**

***Situace:***

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

***Řešení:***

Pracovník PS respektuje volbu a vůli uživatele (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 uživateli rozšíření služeb nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky uživatele.

***Situace:***

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

***Řešení:***

Jde o situace, kdy se uživatel chová k pracovníkům PS způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení osobní důstojnosti pracovníka PS nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. Jde např. o fyzické napadání pracovníků PS, vulgární chování, prokazatelně nepravdivé obviňování, nezabezpečení domácích zvířat, atd. V případě, že není přímo ohrožena bezpečnost pracovníků PS, musí výpovědi uzavřené smlouvy předcházet **nejméně 1 jednání** zaznamenané v dokumentaci klienta. Při jednání bude uživatel upozorněn na možnost okamžité výpovědi služby v případě pokračování jeho nežádoucího chování a budou mu nabídnuty kontakty na jiné poskytovatele srovnatelných služeb. V případě, kdy je **ohrožena bezpečnost pracovníků PS** v přímém kontaktu s uživatelem (např. hrubé fyzické napadení) je služba ukončena **okamžitě po doručení výpovědi**.

***Situace:***

**Pracovník PS poskytující služby je vůči uživateli podjatý. Uživatel je rodinný příslušník pracovníka PS případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem PS.**

***Řešení:***

Pracovník PS vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah k uživateli vedoucí pečovatelce. Vedoucí pečovatelka bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude vedoucí pečovatelka situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele převede jinému pracovníkovi PS.

***Situace:***

**Uživatel si stěžuje na pracovníka PS a má obavy z následků.**

***Řešení:***

Uživatelé 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 PS si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.**

***Řešení:***

Při podezření na trestní čin má pracovník PS 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.

## **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Ten, kdo projeví zájem o poskytování pečovatelské služby je navštíven v nejbližším možném termínu sociální pracovnící a vedoucí pečovatelské služby ve své domácnosti nebo může, pokud má zájem přijít na jednání v dohodnutou dobu do kanceláře pečovatelské služby. Při prvotním jednání bude se zájemcem sepsána žádost o poskytování pečovatelské služby, která bude sloužit jako podkladový materiál pro další jednání se zájemcem.

Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno. Při sjednávání návštěvy je zájemci tato možnost nabídnuta. Vždy je však nutno projednávat tyto záležitosti se zájemcem o službu nebo osobou, která byla soudem ustanovena jako opatrovník nebo se zástupcem na základě plné moci.

Sociální pracovnice služby provede vstupní pohovor, při kterém navodí příjemnou a vstřícnou atmosféru a seznámí se, se situací zájemce (bydlení, rodinné poměry, apod.), jeho zvyklostmi, požadavky a cíli při zavedení služby.

Během setkání se sociální pracovnící služby je zájemci sděleno, jakými způsoby a v jaké době je služba poskytována, jaké podmínky jsou potřebné naplnit z jeho strany a jaké ze strany poskytovatele.

V případě pokračování zájmu o poskytování služby jsou mu sociální pracovnící služby předány základní dokumenty, které si může prostudovat sám nebo se svými blízkými (smlouva, vnitřní pravidla, ceník služby).

Po zjištění této situace pomůže zájemci se stanovením jeho osobních cílů a na základě těchto cílů zpracuje spolu se zájemcem návrh individuálního plánu služeb, kdy jsou dohodnuty konkrétní úkony, které budou prováděny a jejich četnost a doba provádění včetně stanovení platby. Taktéž je upozorněn, které doklady je nutno pro zavedení služby předložit. Informace o službách jsou mu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat, zda služba bude naplňovat jeho potřeby a cíle, tak aby se mohl objektivně rozhodnout.

Pokud zájem o službu trvá a je možnost z provozních a personálních důvodů službu zájemci pečovatelskou službou poskytnout, tak sociální pracovnice a vedoucí pečovatelské služby s budoucím uživatelem dojednávají individuální plán služby a vyjednávají obsah budoucí Smlouvy.

***(u zájemců se sluchovou vadou využije sociální pracovnice služby jiných prostředků např. písemné domluvy se zájemcem tak aby zájemce byl řádně informován, nebo se souhlasem zájemce zajistí jinou osobu např. tlumočníka.***

***U zájemců se zrakovou vadou sociální pracovnice služby předčítá zájemci všechny dokumenty tak aby byl řádně informován)***

Poskytování sociální služby může být zahájeno v den uzavření Smlouvy.

Individuální plán služby a Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby jsou vyhotoveny ve dvou exemplářích s platností originálu.

Jeden exemplář obdrží uživatel.

**Záznam z jednání se zájemcem o službu.  
Žádost o zavedení pečovatelské služby.**

**Jméno a příjmení zájemce:**.....

**Datum narození:**.....

**Trvale bydliště:**.....

**Nárok na bezplatnou péči: ANO/NE**

**Zdůvodnění v případě**

**ANO:**.....

**Ošetřující**

**lékař:**.....

**Kontaktní osoba, adresa,**

**telefon:**.....

**Jak se zájemce dozvěděl o PS:**

.....

**Z jakého důvodu se obrátil na pečovatelskou službu:**

.....

.....

.....

**Zdravotní stav (onemocnění, úrazy, kompenzační pomůcky, stav zraku, sluchu, myšlení)**

.....

.....

.....

**Zjišťování potřeb**

**Úkony péče o vlastní osobu + úkony soběstačnosti**

**Osobní hygiena (mytí, koupání, sprchování...)**

**Ano/Ne:**.....

.....

**Příprava a podání stravy**

.....

.....

**Oblékání svlékání:**

.....

.....

**Pohyblivost:**

.....

.....

**Běžný úklid v domácnosti:**

.....  
.....  
**Mytí nádobí:**

.....  
.....  
**Zajištění chodu domácnosti (topení, nakládání s odpady)**

.....  
.....  
**Péče o prádlo:**

.....  
.....  
**Nákupy:**

.....  
.....  
**Obstarávání osobních záležitostí, pohyb mimo místo bydliště (lékař, úřad.)**

.....  
.....  
**Komunikace a orientace vůči svému okolí, jiným osobám:**

.....  
.....  
**Dodržování léčebného režimu ( příjem léků, tekutin..)**

.....  
.....  
**Bytové podmínky (dům, byt, patro, výtah, nájemní vztah, soukromý majetek.):**

.....  
.....  
**Osoby žijící ve společné domácnosti nebo v jednom domě ( jméno, vztah k zájemci, popř.kontakt)**

.....  
.....  
**Důvod, pro který tyto osoby nemohou nebo nejsou schopny požadované úkony u zájemce zajistit sami:**.....

.....  
.....  
**Další blízké osoby žijící mimo společnou domácnost (jméno, vztah k zájemci, popř. kontakt)**

.....  
.....  
**Další organizace zajišťující péči o zájemce:**

.....  
.....  
**Přítomnost psa v bytě či na pozemku domu (jak je zabezpečený)**

.....  
.....  
**Klíče od domu-bytu a jejich použití:**

.....  
**Žádost do DPS nebo DD**

Ano + důvod

Ne

**Záliby:**.....

**Osobní cíle:**

**Rozsah úkonů, včetně zdůvodnění, o který zájemce žádá:**

*Svým podpisem níže podepsaný zájemce prohlašuje, že údaje zapsané v tomto záznamu odpovídají skutečnosti. Dále svým podpisem zájemce stvrzuje, že mu byla předána informační brožura a sděleny práva a povinnosti vyplývající z případného podpisu smlouvy. Zájemce rovněž svým podpisem stvrzuje svůj souhlas s tím, že údaje dané v tomto dokumentu, jakož i v následné smlouvě a individuálních plánech budou zpřístupněny zaměstnancům (převážně pečovatelkám) podílející se na naplňování jeho osobních cílů.*

Záznam sepsán dne.....

[illegible]

.....  
podpis sociální pracovníce PS

Další osoby přítomné jednání

Jméno, příjmení, vztah k zájemci,

podpis.....

## Sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Pokud z jednání vyplýne, že zájemce splňuje podmínky cílové skupiny příjemců služeb, může dojít k přípravě a vypracování smlouvy. Při zpracování smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby vedoucí pečovatelské služby zejména:

- specifikuje základní činnosti pečovatelské služby v návaznosti na § 40 odst. 2. Zák.108/2006 Sb. a v souladu s přípravou na zpracování individuálního plánu
- specifikuje místo a čas poskytnuté služby
- dohodne se zájemcem způsob a termín úhrady za poskytnuté služby
- seznámí zájemce s pravidly pro poskytování pečovatelské služby a předá zájemci:
  - ceník poskytovaných služeb
  - standardy pečovatelské služby
  - pravidla pro přijímání a vyřizování stížností
- seznámí zájemce s klíčovým pracovníkem, který bude dohodnuté úkony provádět
- v případě potřeby vstupu pracovnice pečovatelské služby do bytu sepiše se zájemcem prohlášení o předání klíčů od bytu (domu)

Při jednání o jednotlivých částech smlouvy hlavní pečovatelka seznámí zájemce s obsahem smlouvy způsobem pro něho srozumitelným, tak aby bylo zřejmé, že obsah jednotlivých částí pochopil, zejména:

- možnosti, podmínky a způsob poskytování pečovatelské služby
- všechny povinnosti vyplývající ze smlouvy pro uživatele služby
- platby a způsob úhrad za provedené služby
- vysvětlí zájemci způsob plánování služby a projedná jeho požadavky, očekávání a cíle, které zájemce od služby předpokládá
- při předání dokumentů, které jsou součástí smlouvy:
  - Ceník úkonů pečovatelské služby
  - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby
- Standardy pečovatelské služby
- Dbá na to, aby uživatel služby jednotlivým částem dokumentů porozuměl, případně vysvětlí části, které by byly uživateli nesrozumitelné. V případě potřeby je vhodné poskytnout zájemci a případně osobám blízkým zájemci, smlouvu k prostudování, a poskytnout prostor pro připomínky a jejich případné zapracování do smlouvy formou přílohy.

Identifikační údaje pro zpracování smlouvy vedoucí pečovatelka čerpá z občanského průkazu zájemce, kde se též přesvědčí, že je zájemce způsobilý k provádění právních úkonů. Smlouvu za stranu poskytovatele podepisuje vedoucí pečovatelské služby jako pověřená osoba a na straně zájemce sám zájemce a v případě omezení k provádění právních úkonů jeho zákonný zástupce.

# Smlouva o poskytování pečovatelské služby

1)

Pan (paní) :

nar.:

trvalý pobyt:

(dále jen „Osoba“)

a

2)

**Město Jílové, Mírové nám. 280, 407 01 Jílové, IČ: 00261408**

Zastoupené pověřenou osobou paní **Petrou Barochovou** – Vedoucí pečovatelské služby.

( dále jen „Poskytovatel“)

Na základě § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon“) a § 6 vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění (dále jen „vyhláška“) uzavírají tuto

**smlouvu o poskytování pečovatelské služby** (dále jen „Smlouva“):

## I.

### Rozsah poskytování sociální služby

1) Osoba má právo požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon ze základních činností při poskytování pečovatelské služby uvedený v § 40 zákona a v § 6 vyhlášky.

**2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Osobě tyto požadované služby:**

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

|                                                                        |               |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|
| pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek -             | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc a podpora při podávání jídla a pití.                             | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc při prostorové orientaci v samotném pohybu ve vnitřním prostředí | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík -                                | 60,-Kč/1 hod  |

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

|                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| pomoc při úkonech osobní hygieny -                           | 60,-Kč/1 hod |
| pomoc při základní péči o vlasy a nehty -                    | 60,-Kč/1 hod |
| pomoc při použití WC, včetně výměny pomůcek při inkontinenci | 60,-Kč/1 hod |

#### **c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| dovoz nebo donáška jídla -      | 13,-Kč/ 1úkon |
| pomoc při přípravě jídla a pití | 60,-Kč/ 1 hod |
| příprava a podání jídla a pití  | 60,-Kč/ 1 hod |

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

|                                                                                                |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| běžný úklid a údržba domácnosti                                                                | 39,-Kč /1 hod  |
| běžný úklid a údržba domácích spotřebičů                                                       | 40,-Kč/1 hod   |
| pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního -<br>úklidu, úklidu po malování | 60,-Kč/1 hod   |
| topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba -<br>topných zařízení                | 60,-Kč/1 hod   |
| běžné nákupy a pochůzky -                                                                      | 39,-Kč / 1 hod |
| velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného<br>vybavení domácnosti -          | 90,-Kč/1 hod   |
| praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy -                                 | 50,-Kč/1 kg    |
| praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy -                                | 50,-Kč/1 kg    |

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

doprovod osobním automobilem poskytovatele k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět - **do vzdálenosti 20km -** 100,-Kč/ 1 hod

3) Kromě činností uvedených v odst. 2 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje a je povinen poskytnout Osobě na její požádání následující **fakultativní činnost nad rámec základních činností podle odst. 1 tohoto článku:**

dohled nad uživatelem

60,-Kč/1 hod

**4) Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.**

**II.**

**Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

1) Služby sjednané v čl. I. smlouvy se poskytují na celém území města Jílové. V případě fakultativní služby i mimo území města Jílové.

2) Služby sjednané v čl. I. smlouvy se poskytují od 06:30 hodin ráno do 15:00 hodin odpoledne, a to každý všední den po dobu platnosti smlouvy.

3) V případě, že některý den Osoba poskytnutí služby nepožaduje, je povinna oznámit tento den Poskytovateli a to **nejpozději 2 dny před tímto dnem.**

4) V případě sjednání fakultativní služby je Osoba povinna oznámit den, kdy tuto službu požaduje, Poskytovateli a to **nejpozději 2 dny před tímto dnem.**

**III.**

**Výše úhrady za pečovatelskou službu a způsob jejího placení**

1) Výše úhrady za poskytování pečovatelské služby je v souladu s ust. § 6 odst. 2 písm. a), c), d), e) vyhlášky a byla schválena Radou města Jílové. Výše úhrady za jednotlivé služby je uvedena v čl. I této smlouvy.

2) Osoba se zavazuje a je povinna platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne po dni, kdy Poskytovatel předal Osobě měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

3) Osoba se zavazuje a je povinna platit úhradu v hotovosti Poskytovateli.

4) Poskytovatel je povinen předložit Osobě písemné vyúčtování úhrady za poskytnuté služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.

5) Přepłatky na úhradách za služby poskytované podle této smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat a společně s tímto písemným vyúčtováním Osobě předat nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl.

**IV.**

**Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby**

1) Osoba prohlašuje, že byla seznámena s vnitřními pravidly Poskytovatele, která jí byla předložena v písemné podobě (vnitřní pravidla jsou přílohou této smlouvy).

2) Osoba prohlašuje, že tato pravidla přečetla a plně jim porozuměla.

3) Osoba se zavazuje a je povinna tato pravidla dodržovat.

## **V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

- 1) Osoba může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána v písemné formě.
- 2) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Osobou činí 15 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli.
- 3) Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a) jestliže Osoba hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než jeden měsíc,
  - b) jestliže Osoba i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které jí vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské péče,
  - c) jestliže se Osoba chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
  - d) jestliže Osoba nepožaduje poskytování služby bez udání důvodů déle jak jeden kalendářní rok.
- 4) Výpověď daná Poskytovatelem musí být dána v písemné formě.
- 5) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 3 tohoto článku činí 15 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla tato výpověď Osobě doručena.

## **VI. Doba platnosti smlouvy**

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou.
- 3) Osoba nemůže práva z této smlouvy postoupit na někoho jiného.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

- 1) Na právní vztahy touto smlouvou neupravené se vztahuje zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách a občanský zákoník.
- 2) Jakékoliv změny této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně formou dodatku k této smlouvě.
- 3) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že si smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Jílovém      dne

.....  
Jméno a příjmení osoby

.....  
Petra Barochová  
Vedoucí pečovatelské služby

## Pečovatelská služba Jílové

### Sazebník cen pečovatelských úkonů

#### Stanovení výše úhrad za poskytování pečovatelské služby.

Dnem 1.1.2007 vešla v platnost Vyhl.č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V § 6, odst.1) této vyhlášky jsou uvedeny základní činnosti při poskytování pečovatelské služby, v odst.2) je uvedena maximální výše úhrad za poskytování pečovatelské služby.

#### Dle vyhlášky jsou základní úkony a jejich úhrady následující:

##### a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

|                                                                        |               |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|
| pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek -             | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc a podpora při podávání jídla a pití.                             | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc při prostorové orientaci v samotném pohybu ve vnitřním prostředí | 60,- Kč/1 hod |
| pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík -                                | 60,-Kč/1 hod  |

##### b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

|                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| pomoc při úkonech osobní hygieny -                           | 60,-Kč/1 hod |
| pomoc při základní péči o vlasy a nehty -                    | 60,-Kč/1 hod |
| pomoc při použití WC, včetně výměny pomůcek při inkontinenci | 60,-Kč/1 hod |

##### c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| dovoz nebo donáška jídla -      | 13,-Kč/ 1úkon |
| pomoc při přípravě jídla a pití | 60,-Kč/ 1 hod |
| příprava a podání jídla a pití  | 60,-Kč/ 1 hod |

##### d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

|                                                                                             |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| běžný úklid a údržba domácnosti                                                             | 39,-Kč /1 hod  |
| běžný úklid a údržba domácích spotřebičů                                                    | 40,-Kč/1 hod   |
| pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního - úklidu, úklidu po malování | 60,-Kč/1 hod   |
| topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba - topných zařízení                | 60,-Kč/1 hod   |
| běžné nákupy a pochůzky -                                                                   | 39,-Kč / 1 hod |
| velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti -          | 90,-Kč/1 hod   |
| praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy -                              | 50,-Kč/1 kg    |
| praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy -                             | 50,-Kč/1 kg    |

##### e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

doprovod osobním automobilem poskytovatele k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět - **do vzdálenosti 20km -** 100,-Kč/ 1 hod

3) Kromě činností uvedených v odst. 2 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje a je povinen poskytnout Osobě na její požádání následující **fakultativní činnost nad rámec základních činností podle odst. 1 tohoto článku:**

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| dohled nad uživatelem | 60,-Kč/1 hod |
|-----------------------|--------------|

**4) Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.**

Tento ceník byl schválen usnesením č. 966/2018/R Rady města Jílového na své 40.schůzi dne 14. 03. 2018

Miroslav Kalvas  
starosta města

### **Neuzavření smlouvy se zájemcem.**

#### **Pečovatelská služba neuzavře smlouvu se zájemcem jestliže:**

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nejedná se o zájemce ve vymezeném okruhu v osob registru poskytovatelů sociálních služeb.
- c) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

1)Jedná- li se o odmítnutí zájemce z důvodů neposkytování služeb, o které zájemce žádá nebo je zájemce mimo okruh osob v registru poskytovatelů soc. služeb provede vedoucí pečovatelské služby zápis do knihy „**Odmítnutí uzavření smlouvy**“ kde uvede datum jednání se zájemcem, jméno zájemce a důvody, které bránily uzavření smlouvy.

**Vedoucí pečovatelské služby takto odmítnutému žadateli pomůže s výběrem vhodnějších poskytovatelů soc. služeb, nebo jiných dostupných zdrojů.**

2)Jede-li o odmítnutí zájemce z důvodů naplněné kapacity, provede sociální pracovnice služby nebo vedoucí pečovatelské služby zápis do knihy „Evidence žadatelů o pečovatelskou službu“ kde uvede datum jednání se zájemcem, jméno zájemce, o jakou konkrétní službu – pomoc měl zájemce zájem.

**Vedoucí pečovatelské služby si vyžádá od zájemce jeli-to možné a zájemce souhlasí jeho telefonní číslo či jiný kontakt, na kterém bude zájemce k zastížení v případě uvolnění kapacity.**

Telefonní číslo či jiný kontakt na zájemce zapíše do zápisu.

## **Individuální plánování průběhu poskytování pečovatelské služby**

Individuální plánování je jeden z nejvýznamnějších instrumentů zajištění kvality poskytovaných služeb, jehož smyslem je

- poskytovat sociální službu v co největším zájmu uživatele,
- přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám a požadavkům, jeho osobním cílům a
- zapojit jej do procesu plánování i výkonu služby.

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl senior zvyklý před začátkem využívání služby.

Individuální plánování služeb začíná jednáním se zájemcem o službu, pokračuje sepsáním Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a vytvořením individuálního plánu.

Individuální plánování poskytuje uživateli bezpečí (rozumí tomu, co se bude dít a jak, vidí zájem o jeho potřeby a přání), umožňuje mu zachovat standardní kvalitu služeb (např. při střídání pracovníků), zvyšuje efektivitu poskytovaných služeb (všichni vědí, co dělat). Tvorba individuálního plánu je i nástrojem pro a motivaci uživatele. Pro pečovatelskou službu přináší možnost rozvoje (systematicky podchycené potřeby klientů), bezpečí pro pečovatelskou službu (ví, na čem se s uživatelem dohodla) a jako kontrola pro poskytovatele (z individuálního plánu je jasné, jak má poskytování služby vypadat).

Výsledkem individuálního plánování služeb s uživatelem je písemně zpracovaný individuální plán u každého uživatele. Tento plán tvoří hlavní pečovatelka a klíčový pracovník, společně s uživatelem, případně rodinným příslušníkem či dalšími osobami a institucemi, které se na péči o konkrétního uživatele podílejí a u kterých uživatel souhlasí, umožňuje-li to jeho zdravotní stavu a rozpoznávací schopnosti, aby se na plánování podíleli.

Každý individuální plán je vyjádřením vzájemného závazku a vymezení odpovědností zúčastněných stran.

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno a příjmení uživatele: .....

Datum realizace individuálního plánování: .....

Osoby, které mohou nahlížet do individuálního plánu:.....

Osoby, které lze poskytovat informace: .....

PS poskytována od:.....

Jméno a příjmení klíčového pracovníka:.....

**I. Potřeby nebo cíle:** co byste potřeboval/la, čeho byste chtěla v rámci spolupráce dosáhnout.

.....  
.....  
.....

**II. Důležité informace v souvislosti s poskytováním péče.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**III. Úkony a způsob naplnění osobního cíle:** nabídka poskytovaných služeb

.....  
.....  
.....  
.....

Přeji si mít doma výkaz poskytovaných služeb.      ANO      NE

Plánované přehodnocení IP:

Svým podpisem uživatel stvrzuje, že souhlasí s údaji uvedenými v individuálním plánu, že se odpovídají společné dohodě s klíčovým pracovníkem a že mu byla ponechána jeho kopie.

.....  
podpis uživatele

.....  
podpis klíčového pracovníka

.....  
datum podpisu

## Záznam o průběhu poskytovaných služeb

Jméno a příjmení:

.....

Datum narození:

.....

Trvalé bydliště:

.....

Klíčový pracovník:

.....

| Datum | Průběh péče | Podpis<br>pracovníka |
|-------|-------------|----------------------|
|       |             |                      |

## **Přehodnocování procesu plánování individuálního plánu služby uživatele.**

Individuální plán služby je proces, při kterém je plánován průběh poskytování služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti.

To znamená že, odráží momentální potřeby uživatele.

Jestliže u uživatele dojde ke změně ať už z hlediska zdravotního nebo jiného dochází k přehodnocování individuálního plánu tak, aby odpovídal momentální situaci uživatele.

V průběhu poskytování jednotlivých úkonů, klíčový pracovník, který u uživatele provádí služby, společně s uživatelem hodnotí postup při poskytování úkonů, kvalitu poskytovaných služeb a naplňování osobních cílů uživatele.

Je-li zjištěno ze strany uživatele, že jeho momentální situace vyžaduje přehodnocení jeho individuálního plánu poskytovaných služeb, nahlásí klíčový pracovník tuto skutečnost sociální pracovníci PS. Ta navštíví uživatele a společně přehodnotí individuální plán tak aby odpovídal jeho momentálním potřebám a naplňoval jeho cíle.

## Záznam ze sociálního šetření

Jméno a příjmení uživatele:.....

Datum narození: .....

Trvale bydliště:.....

Klíčový pracovník:.....

Sociální šetření provedeno dne:.....

### Záznam :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Potřeba změny rozsahu poskytovaných úkonů Individuálního plánu : Ano / Ne

.....

.....

.....

*Svým podpisem níže podepsaný uživatel prohlašuje, že údaje zapsané v tomto záznamu odpovídají skutečnosti. Uživatel rovněž svým podpisem stvrzuje svůj souhlas s tím, že údaje dané v tomto dokumentu, budou zpřístupněny zaměstnancům (převážně pečovatelkám) podílejících se na naplňování jeho osobních cílů.*

.....  
podpis uživatele

.....  
podpis sociální pracovníce PS

Další osoby přítomné jednání

Jméno, příjmení, vztah k zájemci, podpis.....

.....

## **Zpracovávání a evidování dokumentace.**

Uživatel dává souhlas pečovatelské službě k shromažďování a zpracování osobních údajů, které jsou nezbytné pro poskytování pečovatelské služby.

Dokumentaci zpracovává a vede vedoucí pečovatelské služby.

Dokumentace o uživateli je uložena v kanceláři vedoucí pečovatelské služby v písemné podobě.

Dokumentace slouží pouze pro účely pečovatelské služby.

### **Pečovatelská služba zpracovává dokumentaci o každém uživateli pečovatelské služby, o poskytovaných službách.**

- Záznam z jednání se zájemcem o službu
- Smlouva o poskytované pečovatelské službě
- Individuální plán uživatele
- Záznam o průběhu poskytovaných služeb
- Výkaz o poskytovaných službách u klienta
- Záznam z jednání s uživatelem přehodnocení individuálního plánu

### **V dokumentaci uživatele jsou pouze údaje nezbytné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování služeb.**

- Jméno uživatele
- Adresa uživatele
- Datum narození uživatele
- Telefonní číslo na uživatele
- Kontaktní osoby uživatele

**Uživatel má možnost kdykoliv do své dokumentace nahlédnout.**

**Uživatel může dát písemné svolení k nahlížení do své dokumentace, rodinným příslušníkům nebo jiné jemu blízké osobě. Toto písemné svolení je uloženo v dokumentaci uživatele.**

Nahlížet do dokumentace klienta mohou pracovníci PS.

Všichni pracovníci pečovatelské služby byli proškoleni o mlčenlivosti o důvěrných informacích.

**Uživatel má možnost kdykoliv do své dokumentace nahlédnout.**

**Uživatel může dát písemné svolení k nahlížení do své dokumentace, rodinným příslušníkům nebo jiné jemu blízké osobě. Toto písemné svolení je uloženo v dokumentaci uživatele.**

**Výkaz o poskytnuté pečovatelské službě za kalendářní měsíc je uživateli pravidelně předkládán ke kontrole.**

**Kontrolu stvrzuje svým podpisem.**

**U uživatelů, kteří nemohou výkaz podepsat (z důvodu z horšeného zraku, slepoty atd.) je požádán o podpis rodinný příslušník nebo uživateli jinak blízká osoba.**

## **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Poskytovatel sociálních služeb Pečovatelská služba města Jílové, se sídlem Přemyslova 298, 407 01 Jílové (dále jen „správce“), vědom si důležitosti ochrany osobních údajů, ve snaze dostát všem povinnostem pro ni v rámci její činnosti poskytovatele sociálních služeb vyplývajících a s cílem provádět jen a pouze zákonné a transparentní zpracování osobních údajů za pomoci vhodných organizačních a technických opatření se při zpracování osobních údajů řídí těmito zásadami:

### **Zákonnost zpracování**

Správce zpracovává veškeré osobní údaje výhradně na základě některého ze zákonných důvodů. S ohledem na jeho hlavní činnost spočívající v poskytování sociálních služeb jsou osobní údaje v převážné míře zpracovávány na základě nezbytnosti zpracování pro splnění právních povinností, které se na správce vztahují, a dále na základě smluvního vztahu existujícího mezi správcem a subjekty údajů.

### **Zabezpečení zpracování**

Správce při zpracování osobních údajů využívá širokou škálu technických a organizačních prostředků s cílem maximálně zabezpečit veškeré osobní údaje, a to včetně šifrování, zálohování, zamezení neoprávněného fyzického přístupu, apod. Správce bez zbytečného odkladu informuje subjekty údajů v případě jakéhokoli narušení bezpečnosti jejich osobních údajů, které by mohlo mít za následek vysoké riziko pro jejich práva a svobody.

### **Transparentnost**

Veškeré osobní údaje správce zpracovává s vědomím subjektů údajů a teprve poté, co je podrobně informuje o rozsahu, účelech a době zpracování a jejich právech vyplývajících z platné právní úpravy.

### **Rozsah zpracování**

Správce pracuje pouze s těmi osobními údaji, které nezbytně potřebuje pro splnění sledovaných účelů, nebo jejichž zpracování vyžaduje platná právní úprava.

### **Přesnost údajů**

Díky pravidelnému kontaktu se subjekty údajů a vhodným nastavením vnitřních procesů dochází k neustálé kontrole úplnosti a přesnosti osobních údajů.

### **Další příjemci osobních údajů**

Správce předává osobní údaje dalším subjektům jen v zákonem stanovených případech. Správce v žádném případě nemá v úmyslu předat osobní údaje jiným subjektům nebo do třetích zemí.

### **Zpracovateli osobních údajů Organizace jsou:**

Petr Zajíc software, Třešňová 622/10, 460 14 Liberec 14 – provozovatel počítačového informačního systému „Pečovatelská služba“

Petra Barochová, Přemyslova 298, 40701 Jílové- vedoucí pečovatelské služby-správce údajů

Ing. Ivana Bílková, Mírové nám. 280, 40701 Jílové- pověřenec města Jílové pro ochranu osobních údajů.

**Informace o zpracování osobních údajů pro  
zájemce, žadatele a uživatele sociálních  
služeb**

Pečovatelská služba Jílové, se sídlem Přemyslova 298, 407 01 Jílové (dále jen PS Jílové) Vás jako poskytovatel sociálních služeb informuje, že zpracovává osobní údaje a citlivé osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; tzv. „Nařízení GDPR“), a dále v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy upravujícími problematiku ochrany osobních údajů.

**PS Jílové shromažďuje a zpracovává Vaše osobní údaje a citlivé osobní údaje pouze v souladu se stanovenými účely a v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto účelů:**

**ZAJIŠTĚNÍ A POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- a) Zpracování Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů je nezbytné pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy o poskytování sociálních služeb, jejíž jste smluvní stranou, a následné poskytování sociálních služeb dle této smlouvy**

Pro tento účel PS Jílové shromažďuje a zpracovává Vaše osobní údaje v tomto rozsahu:

**Zájemce o sociální službu**

*-příjmení, jméno, datum narození, trvalé bydliště, současné místo poskytování sociálních služeb, informace o přiznaném stupni příspěvku na péči, sociální situace, informace o zdravotním stavu včetně důvodu žádosti o sociální službu, telefon, osoba zastupující žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, podpis), druh zastoupení, kontaktní osoba žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, elektronická adresa), podpis žadatele*

-

**Uživatel sociální služby**

*-příjmení, jméno, datum narození, trvalé bydliště, současné místo poskytování sociálních služeb, informace o přiznaném stupni příspěvku na péči, sociální situace, informace o zdravotním stavu včetně důvodu žádosti o sociální službu, telefon, osoba zastupující žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, podpis), druh zastoupení, kontaktní osoba žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, elektronická adresa), podpis žadatele*

*- datum zahájení poskytování sociální služby, sjednaný rozsah a průběh požadovaných činností včetně osobního cíle, datum a důvod ukončení sociální služby, podpis uživatele*

Sdělení těchto Vašich osobních údajů je nezbytným předpokladem pro podání žádosti k uzavření či změně smlouvy o poskytování sociálních služeb, kdy tyto Vaše osobní údaje slouží především k Vaší jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci.

Zpracování Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů není v tomto případě podmíněno Vaším souhlasem. Pokud by Vaše osobní údaje a citlivé osobní údaje nebyly pro tento účel poskytnuty, nemohlo by dojít k uzavření nebo změně smlouvy o poskytování sociálních služeb ani k poskytování sociálních služeb dle této smlouvy.

- b) Zpracování Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů je nezbytné pro dodržení právních povinností PS Jílové**

Pro tento účel PS Jílové shromažďuje a zpracovává Vaše osobní a citlivé osobní údaje v tomto rozsahu:

- *příjmení, jméno, datum narození, trvalé bydliště, osoba zastupující žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, podpis), druh zastoupení, kontaktní osoba žadatele (příjmení a jméno, trvalé bydliště, telefon, elektronická adresa), podpis žadatele*
- *ošetřující lékař*

a to pro účely plnění zákonem stanovených povinností zejména ust. § 40, § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zpracování Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů není v tomto případě podmíněno Vaším souhlasem. Pokud by Vaše osobní údaje a citlivé osobní údaje nebyly pro tento účel poskytnuty, nemohla by PS Jílové při poskytování sociálních služeb dostát svým právním povinnostem, a byla by tak nucena neuzavřít s Vámi smlouvu o poskytování sociálních služeb, případně od této smlouvy odstoupit a odmítnout Vám nadále poskytovat sociální služby.

**c) Zpracování Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů je nezbytné pro účely řádného poskytování sociálních služeb.**

Pro tento účel PS Jílové shromažďuje a zpracovává Vaše osobní údaje a citlivé osobní údaje v tomto rozsahu:

- *rodinný stav, data pro individuální plánování, údaje o poskytované sociální péči*

Vaše sdělení těchto Vašich osobních údajů a citlivých osobních údajů v tomto rozsahu je sice dobrovolné, avšak vzhledem k nutnosti vedení Vašeho individuálního plánu uživatele sociální služby a za účelem řádného poskytování sociálních služeb by PS Jílové mohla být v případě neposkytnutí určitých důležitých osobních údajů či citlivých osobních údajů nucena odstoupit od smlouvy o poskytování sociálních služeb, případně by to mohlo výrazně ovlivnit rozsah, kvalitu a charakter poskytovaných sociálních služeb a v krajním případě vést až k nemožnosti poskytnutí sociálních služeb.

**Zpracovatelé a příjemci osobních údajů a místa předávání osobních údajů**

Osobní údaje mohou být pro zajištění výše popsanych účelů vedle PS Jílové a jeho zaměstnanců zpracovávány také třetími osobami – zpracovateli, a to na základě smluv o zpracování osobních údajů uzavřených v souladu s právními předpisy mezi PS Jílové a zpracovateli. Zpracovateli osobních údajů pro PS Jílové jsou zejména:

- *dodavatelé a podpora hardwaru a softwaru používaného v rámci poskytování sociálních služeb (Petr Zajíc software, Třešňová 622/10,460 14 Liberec 14 – provozovatel počítačového informačního systému „Pečovatelská služba“)*

PS Jílové Vás dále informuje, že osobní údaje mohou být na základě zákonné žádosti předány třetím osobám, které disponují zákonnou pravomocí vyžadovat předání předmětných osobních údajů. PS Jílové takto předává osobní údaje v zákonem stanovených případech zejména těmto druhům osob: orgánům státní moci, České správě sociálního zabezpečení, zřizovateli PS Jílové, kontrolním orgánům.

**Vaše práva týkající se zpracování Vašich osobních údajů PS Jílové**

Máte právo požadovat informaci, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou PS Jílové zpracovávány. Pokud jsou osobní údaje PS Jílové zpracovávány, máte právo k těmto osobním údajům získat přístup, stejně tak máte právo získat přístup k následujícím informacím:

- a) účely zpracování;
- b) příjemci, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
- c) plánovaná doba, po kterou budou Vaše osobní údaje uloženy,
- d) veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou osobní údaje získány od Vás;

V případě, že se domníváte, že PS Jílové nebo smluvní zpracovatel PS Jílové provádí zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, můžete PS

Jílové požádat o opravu či výmaz (likvidaci) těchto osobních údajů, popřípadě omezení (blokaci) zpracování. Dále můžete vznést námitku proti takovému zpracování. Máte právo kdykoliv se obrátit s podnětem na pověřence GDPR (viz níže), a v případě nedohody na Úřad pro ochranu osobních údajů.

**Zpracovateli osobních údajů Organizace jsou:**

Petr Zajíc software, Třešňová 622/10, 460 14 Liberec 14 – provozovatel počítačového informačního systému „Pečovatelská služba“

Petra Barochová, Přemyslova 298, 40701 Jílové- vedoucí pečovatelské služby-správce údajů

**Pověřenec GDPR:**

Ing. Ivana Bílková, Mírové nám. 280, 40701 Jílové- pověřenec města Jílové pro ochranu osobních údajů

## Pečovatelská služba Jílové

### Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů mezi:

Pečovatelská služba Jílové (*správce údajů*) a uživatelem pečovatelské služby, popř. zájemcem o poskytování služby:

Jméno:

---

Datum narození:

---

Bydliště:

---

(*dále jen subjekt údajů*)

### I. Účel a rozsah zpracování (*zakroužkujte platné*) :

1. Účelem zpracování údajů je posouzení žádosti o poskytování pečovatelské služby, naplnění smluvního vztahu mezi správcem a subjektem údajů a řádné poskytování služby.

2. Údaje jsou zpracovávány v rozsahu potřebném k náležitému posouzení žádosti o poskytování pečovatelské služby, naplnění smluvního vztahu a zajištění řádného průběhu poskytování služby. Jejich zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů.

1. Subjekt údajů souhlasí se zpracováním osobních a citlivých údajů:

1) Jméno a Příjmení

☐

ANO

☐

NE

2) Telefonní číslo:

☐

ANO

☐

NE

3) Informace o zdravotním stavu, které mohou mít vliv na řádné zajištění služby, zejména pro případné předání nebo zpřístupnění lékařům nebo jiným oprávněným osobám za účelem poskytnutí zdravotní péče:

☐

ANO

☐

NE

4) Ošetřující lékař:

☐

ANO

☐

NE

5) Informace o přiznaném příspěvku na péči za účelem poskytnutí sociálního poradenství:

☐

ANO

☐

NE

### Doba udělení souhlasu

1. Souhlas se uděluje po dobu trvání smluvního vztahu až do jeho ukončení a vypořádání vzájemných závazků. Po vypořádání je dokumentace uložena ve spisovně dle Spisového a skartačního řádu organizace po dobu 5ti let a následně předána ke skartaci.

### III. Sdílení údajů

1. Vámi poskytnuté osobní údaje budou sloužit pouze pro potřeby správce a mohou být sdíleny se zřizovatelem organizace, kterým je Město Jílové a dalšími nadřízenými kontrolními orgány.
2. Údaje mohou být sdíleny se správcem počítačového softwaru, kterým je Petr Zajíc software, Třešňová 622/10, Liberec na základě uzavřené Smlouvy o zpracování osobních údajů.
3. Údaje mohou být sdíleny s lékaři nebo jinými oprávněnými osobami za účelem poskytnutí pečovatelské péče.

#### **IV. Obecná ustanovení**

1. Vámi udělený souhlas, který byl poskytnut dobrovolně a svobodně můžete kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.
2. Udělení souhlasu není povinné.
3. Máte právo na informaci ve smyslu přístupu ke svým osobním údajům, opravu nebo výmaz osobních údajů, případně omezení zpracování. Vaše požadavky budou vždy řádně posouzeny a vypořádány v souladu s příslušnými ustanoveními obecného nařízení o ochraně osobních údajů a souvisejících právních předpisů.
4. Správce je oprávněn požadovat prokázání Vaší totožnosti za účelem zamezení přístupu a uplatňování práv neoprávněnými osobami.
5. Při zpracování Vašich osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování či zpracování.
6. Vaše osobní údaje jsou poskytovány a chráněny v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ ES a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů.
7. V případě vznesení dotazu kontaktujte přímo správce, kterým je Pečovatelskou službou.

V .....

dne.....

.....  
Podpis

.....  
správce

## Prohlášení o mlčenlivosti

Prohlašuji tímto, že jsem byla seznámena v souladu s ust. § 100 odst. 1, 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, o povinnosti zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvím. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.

Povinnost mlčenlivosti platí obdobně pro fyzické osoby, které jsou poskytovateli sociálních služeb nebo se jako přizvaní odborníci účastní inspekce anebo při poskytování sociálních služeb působí jako dobrovolníci.

V Jílovém dne .....

Jméno zaměstnance: .....

Podpis zaměstnance: .....

# **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

Pokud by nastala situace, že uživatel není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytováním naší služby, může podat podnět, připomínku, případně stížnost dle níže uvedených pravidel.

Představují pro pracoviště zpětnou vazbu k poskytovaným službám a jsou brány jako vítané náměty pro rozvoj a zvyšování kvality poskytované sociální služby.

### Základní pojmy:

- Připomínka je doplňující informace, uživatelův postřeh.
- Podnět je uživatelův návrh na změnu.
- Stížnost je uživatelevo žádost o řešení skutečnosti, se kterou není spokojen.

## **Kdo může podat připomínku, podnět a stížnost**

### Stížnost na poskytování služeb může podat:

- zájemce o poskytnutí služby
- uživatel
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele – opatrovník nebo zástupce, který je bude zastupovat při podávání i vyřizování stížností

## **Komu, případně kam může uživatel připomínku, podnět a stížnost podat**

### Stížnost můžete podat:

- přímo pečovatelce, která klientovi službu poskytuje v daném okamžiku
- Vedoucí pečovatelské služby
- Starostovi Městského úřadu v Jílovém
- Tajemníkovi Městského úřadu v Jílovém

## **Forma podání stížností**

- ústní (osobně, telefonicky)
- písemná (dopisem, e-mailem, vhozením do schránky)

Obě formy podání mohou být realizovány také anonymně.

## **Kontaktní údaje pro podávání připomínek, podnětů a stížností**

### **Adresa:**

#### **Pečovatelská služba města Jílové**

Přemyslova 298

407 01 Jílové

Tel: 412 550 238

Mobil: 775 878 085 , 606 602 310

E-mail:dps@mujilove.cz

## **Městský úřad Jílové**

Mírové mán. 280  
407 01 Jílové  
Tel: 412 557 711  
Mobil:775 878 083  
Fax:412 550 203  
E-mail:podatelna@mujilove.cz

### **Kdo je pověřen vyřizováním stížnosti, jakým způsobem se stížnosti vyřizují a v jakém časovém rozpětí.**

Při přijetí stížnosti je každý pracovník PS povinen stížnost evidovat formou zápisu do knihy „**Evidence stížností**“. Ta je umístěna v kanceláři hlavní pečovatelky, kde je dle potřeby dostupná kontrolním a inspekčním orgánům.

### **Do knihy „Evidence stížností“ se zapisují především tyto data:**

- pořadové číslo stížnosti v daném roce
- datum podání (doručení) stížnosti
- forma podání stížnosti
- kdo stížnost podal (je li znám)
- obsah stížnosti (popř. očekávání)
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek stížnosti (opodstatnění)
- datum seznámení stěžovatele s výsledkem

Každá stížnost je řešena individuálně hlavní pečovatelkou. Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodná obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník.

Směřuje-li stížnost proti hlavní pečovatelce, je postoupena Vedoucí odboru vnitřních věcí správní činnosti na Městském úřadě v Jílovém, která je nadřízená hlavní pečovatelce, nebo tajemníkovi města Jílové.

Směřuje-li, stížnost vůči pečovatelkám vyřizuje ji hlavní pečovatelka, v době její nepřítomnosti její pověřený zástupce.

Zjistí-li se skutečnosti, které se zakládají na podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, rozhodne pracovník pověřený vyřízením stížnosti o dalším postupu, postoupením stížnosti příslušnému státnímu či městskému úřadu a informuje zřizovatele.

Postupy užitě k šetření stížnosti musí vést k rychlému zjištění skutečného stavu, nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků a nesmí ovlivňovat nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Platí, že stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů nejdéle do **30 kalendářních dnů** a musí být zdokumentovány všechny zjištěné skutečnosti. V případě, že je k objektivnímu prošetření stížnosti potřebná delší lhůta, pracovník pověřený k vyřízení stížnosti o této skutečnosti stěžovatele písemně včas uvědomí a stanoví lhůtu delší (náhradní).

Při vyřizování stížností je zajištěno dodržování lidských a občanských práv, lidská důstojnost a ochrana osobních (citlivých) údajů všech zúčastněných. Všechny údaje jsou považovány za důvěrné.

Stížnost není důvodem pro odstoupení od smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ani k diskriminujícímu jednání ze strany zaměstnanců pečovatelské služby.

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Stěžovatel musí být **vyrozuměn písemně** pracovníkem pověřeným k vyřizování stížnosti. Kopie vyrozumění musí být založena do osobní dokumentace stěžovatele. Pokud není stěžovatelem uživatel sociální služby, je vyrozumění uloženo do složky vyřízených stížností.

**Toto vyrozumění by mělo obsahovat zejména následující informace:**

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala
- výsledek vyřízení stížnosti (tj. opodstatněnost x neopodstatněnost)
- přijatá opatření
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Vyrozumění musí obsahovat takovou odpověď, která je adresátovi srozumitelná. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Jestliže, je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, má právo se obrátit na další instituce.

**Krajský úřad Ústí nad Labem**

Velká hradební 3118/48  
40 001 Ústí nad Labem-centrum  
Tel:475 657 525

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel. spojení: 542 542 888

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Tel. spojení: 257 221 142, 220 515 223 (budova Úřadu práce MČ 5, 1. patro)

Podněty, připomínky a stížnosti představují zpětnou vazbu k poskytovaným službám a jsou brány jako možné náměty pro rozvoj a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

## **Nouzové a havarijní situace.**

Pracovnice pečovatelské služby přicházejí do domácnosti uživatelů, aby jim poskytly pomoc a podporu při péči o svou osobu, o domácnost, tak aby jejich život byl kvalitnější.

Po zkušenostech a rozhovorech se stávajícími uživateli jsou pečovatelky u mnohých uživatelů netrpělivě očekávány. Jednak dováží uživatelům obědy, což je jedna z nejzákladnějších potřeb člověka, ale hlavně, přichází člověk, kterého uživatel zná, kterému důvěřuje a čeká od něj podporu a porozumění. Mnozí s uživatelů žijí sami a tak s příchodem pečovatelky očekávají vlídné slovo, trpělivost a spolehlivost, zkrátka cítí se v přítomnosti pečovatelky v bezpečí.

Tyto situace, ale mohou být ohroženy událostmi, které můžeme označit jako havarijní nebo nouzové. Jsou to situace, které se sice mohou stát zřídka, je ale potřeba dělat vše proto, aby byly řešeny správně a rychle.

Je třeba si pojmenovat možné krizové situace a hledat způsob jakým budou řešeny.

Tyto situace se nedají předem určit, ale také se jim nedá úplně zabránit, pouze se dá na některé připravit a tím úspěšněji je pak řešit.

Při osobním rozhovoru, kdy s uživatelem hledáme a plánujeme poskytování sociální služby, požadujeme nejdostupnější kontakt na někoho blízkého nebo na sobu, která má důvěru uživatele a je schopna a ochotna se o uživatele postarat, pokud by došlo k nenadálým událostem.

### **Nouzové situace a jejich řešení:**

**Uživatel nepřebírá oběd**, nevíme, zda je v bytě, dům je uzamčen.

Uživatel denně čeká doma s prázdnými jídlonosiči, aby je předal a převzal jídlonosič s obědem od pečovatelské služby.

Nereaguje na zvonění. Pečovatelka ví, že špatně slyší, zazvoní na jiného nájemníka (souseda), aby nás vpustil do domu, a u dveří uživatele zvoní znovu nebo zřetelně klepe na dveře. Má-li telefonní číslo na uživatele = volá klientovi. Uživatel zvedá telefon je v pořádku jen neslyšel zvonek, jde otevřít.

Pečovatelka klientovi předá oběd.

Pečovatelka informuje o této události hlavní pečovatelku a zapíše tuto událost do knihy **Nouzových a havarijních stavů**.

### **Uživatel neotvírá, leží za dveřmi a nemůže vstát – upadl-nemáme koho kontaktovat.**

#### **Řešení:**

Pečovatelka ihned volá na Městskou policii nebo na Policii ČR a Hasiče. Po otevření bytu zhodnotí zdravotní stav uživatele a volá 155, vyžaduje-li to situace poskytneme uživateli první pomoc, vyčká na příjezd rychlé záchranné služby, po příjezdu rychlé záchranné služby pomůžeme uživateli s podáním osobních dokumentů (občanský průkaz, diabetický průkaz, seznam léků atd.). Lékaři RZS, při převozu uživatele do nemocnice nachystá uživateli osobní věci sebou, na žádost uživatele informujeme rodinné příslušníky nebo jiné osoby, zamkne byt a klíče předáme uživateli.

Pokud uživatel odebírá obědy automaticky ho odhlašujeme.

Pečovatelka tuto událost nahlásí hlavní pečovatelce a zapíše ji do knihy **Nouzových a havarijních stavů**.

## **Úraz uživatele (při poskytování pečovatelské služby)**

### **Řešení:**

Dojde-li k úrazu během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně 1. pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře (během ordinálních hodin) nebo záchrannou službu. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod do nemocnice (nejčastěji na chirurgii), aby uživatele preventivně prohlédl odborník a provedl zápis o události.

Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním bezvýhradně souhlasí.

Pečovatelka tuto událost nahlásí vedoucí pečovatelské služby, vloží podepsaný zápis do dokumentace uživatele a zapíše událost do knihy **Nouzových a havarijních situací**.

## **Při roznášení obědů dojde k rozliti nebo k jinému znehodnocení jídla.**

### **Řešení:**

Pečovatelka zazvoní u uživatele, informuje ho o nastalé situaci a omluví se za vzniklé potíže. S uživatelem se pečovatelka domluví, zda mu má zajistit oběd na vlastní náklady, nebo zda uživatel chce finanční kompenzaci.

Pečovatelka o nastalé události informuje vedoucí pečovatelské služby a zapíše tuto událost do knihy **Nouzových a havarijních stavů**.

Tato nouzová situace poslouží jako příklad, pro to aby k takové situaci nedocházelo.

Pečovatelky věnují větší pozornost jídlonosičům (hlavně jejich uzavření, po případě jídlonosič druhou rukou ze spodu přidržují) při přenášení k uživateli.

## **Pečovatelské službě nejede auto.**

### **Nepříznivé povětrnostní podmínky.**

PS služba nemůže v čas řádně předat uživateli jídlo kvůli sněhové kalamitě.

### **Řešení:**

PS telefonicky informuje o havarijní situaci vedoucí pečovatelské služby, která telefonicky kontaktuje uživatele, kterým vysvětlí nastalou situaci a seznámí je s řešením situace.

Pečovatelky roznesou jídlonosiče k uživatelům pěšky s časovým zpožděním.

Vedoucí pečovatelské služby tuto skutečnost zapíše do knihy „**Havarijních stavů**“.

## **Porucha auta pečovatelské služby.**

Pracovníci PS nemohou zajistit odvoz uživatelů na poštu nebo jiné instituce.

### **Řešení:**

Vedoucí pečovatelské služby tuto skutečnost nahlásí nadřízenému pracovníkovi, společně zajistí náhradní automobil s jiných dostupných zdrojů.

Dojde-li k prodlení ve vykonávaných službách, hlavní pečovatelka telefonicky informuje uživatele o nastalé situaci, po případě se s uživatelem domluví na jiném nejbližším termínu doprovodu.

Vedoucí pečovatelské služby tuto skutečnost zapíše do knihy „**Havarijních stavů**“.

## **Místní a časová dostupnost**

Pečovatelská služba města Jílové je poskytována klientům pouze v katastru města Jílové, Kamenná, Sněžník., Martiněves, Modrá, Kamenec v jejich domácnostech.

**Služba je poskytována v pracovní dny od 6,30 hod. do 15,00 hod**  
**Rozvoz obědů probíhá každý pracovní den od 11 hod. do 13 hod..**

## **Pravidla pro zjišťování spokojenosti**

Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojnost uživatelů s naplňováním jejich osobních cílů.

Významným ukazatelem kvality poskytované služby je zpětná vazba od uživatelů a jejich blízkých. Zpětná vazba může být i anonymní cestou, tak aby byla zajištěna otevřenost uživatele říci svůj názor beze strachu z možných následků.

- evidence stížností, námětů a podnětů
- dotazník spokojenosti uživatelů PS
- plnění individuálních plánů uživatelů
- ind. rozhovory (osobní deníky)
- pozorování

## **Průběžné hodnocení služby**

Poskytovatel služby kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů.

Předmětem hodnocení je způsob, jakým se daří naplňovat poslání a cíle, a zda jsou služby poskytovány stanovené cílové skupině s předpokládaným efektem, a jsou-li splňovány osobní cíle uživatelů při dodržování stanovených principů a dalších pravidel.

## **Dostupné nástroje**

- individuální rozhovory klíčových pracovníků pečovatelské služby s uživatelem o spokojenosti s poskytovanými službami a naplňování jejich cílů/frekvence 1x za měsíc,
- dotazník spokojenosti uživatelů služby frekvence 1x za rok
- pozorování
- individuální plánování
- pravidelné porady pracovníků PS /dle potřeby/
- podávání stížností a námětů

## **Spokojenost uživatelů:**

Pokládáme za velmi důležitý aspekt spokojenost našich uživatelů. Proto také dbáme na zjišťování jejich spokojenosti se způsobem poskytovaných služeb. K tomu jsou využívány tyto postupy a metody:

Zajišťujeme kvalitní služby následujícími kroky:

- zjištění požadavků cílové skupiny uživatelů /analýza potřeb/, rozhovor s uživatelem, 1x za rok
- dotazník spokojenosti pro uživatele pečovatelské služby
- stanovení ind.plánů a osobních cílů a jejich pravidelné přehodnocování, tak aby odpovídalo potřebám a spokojenosti uživatelů
- poskytování služby podle připravených pravidel
- zaváděním změn na základě analýzy potřeb/změny vnitřních pravidel, odborných postupů, vzdělávání atd.

## ***Rozhovor s uživatelem***

Rozhovor pracovníků s uživatelem je veden nahodile, četnost a obsah není nijak předem stanoven. Probíhá formou oboustranného dialogu. Pracovník se snaží odpovídajícím způsobem komunikace zjistit spokojenost uživatele s poskytovanými službami. Používá otázky odpovídající schopnostem uživatele, tedy buď s otevřenou, nebo uzavřenou odpovědí. Při známce nespokojenosti musí být s touto skutečností seznámen klíčový pracovník. Ten pak hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení

nebo nápravy. Dobře vedený rozhovor, je velmi příznivý zdroj pro zjišťování spokojenosti uživatele se službami.

### **Pozorování uživatele**

Pozorování, jako metoda zjištění jeho spokojenosti se službami, je možné u všech uživatelů. Pracovníci účelně pozorují uživatele, jak v jeho běžném prostředí a při běžných činnostech, tak i jinde. Spokojenost se službami můžeme využívat právě při využívání služby. Jako poznávací aspekty mohou sloužit např. projevy emocí (výraz v obličeji, pohyby těla, smích, pláč, křik, smutná či veselá nálada), snaha zapojit se do činnosti nebo snaha službu využít, četnost problémového chování apod.

### **Hodnocení poskytovaných služeb**

Do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni všichni zaměstnanci. Vyhodnocování individuálních plánů uživatelů. Na poradách pracovníků se řeší úroveň poskytovaných služeb a jejich zkvalitnění. Pracovníci se mohou vyjádřit se stavem spokojenosti v organizaci. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů (viz standard č. 7).

#### **Od kvalitních služeb uživatel očekává:**

- spolehlivost /služby se provádějí vždy kvalitně a ve stanoveném čase/
- přijetí /respekt, vlídnost, ohleduplnost, prostředí, péče/
- dostupnost
- jistota /bezpečnost, důvěrnost informací/
- porozumění /znalost specifických přání a ind.potřeb/
- kompetence /schopnost služby poskytovat/
- věrohodnost /dobré jméno PS, personál/
- komunikace /schopnost informovat uživatele, schopnost aktivně mu naslouchat/

#### **Zapojení zaměstnanců do hodnocení poskytované sociální služby**

Zpětná vazba zaměstnanců je ukazatelem poskytování kvalitní služby.

Zaměstnanci mají možnost svými návrhy a podněty ovlivňovat zvyšování kvalitu služby. Zajišťují požadavky cílové skupiny, stanovují odborné metody a postupy, zajišťují proces individuálního plánování, podílejí se na zavádění změn týkajících se vnitřních pravidel, účastní se pravidelného vzdělávání atd.

- Porady
- Osobní deníky
- Hodnotící rozhovory

**Zapojení dalších zainteresovaných fyzických a právnických osob do hodnocení poskytované sociální služby další možnou zpětnou vazbou**  
rozhovory, písemné vyjádření, dar aj.

- Zástupci na základě plné moci
- Opatrovníci
- Rodinní příslušníci
- Stážisté
- Obec
- Kraj
- Širší veřejnost

#### **Využití stížností jako podnětů**

Každá stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby je pro nás signálem, že je nutné služby neustále zlepšovat a upravovat dle potřeb uživatelů. Každá konkrétní stížnost je podrobně rozebrána a na základě získaných informací se snažíme naše služby uzpůsobit tak, aby co nejvíce vyhovovaly potřebám uživatelů. Podněty z podaných stížností se vyhodnocují a jsou impulsem ke zvyšování kvality a rozvoje sociální služby. Stížnosti jsou důležitým měřítkem nastavení poskytování služby a nejsou vnímány negativně, ale jako možnost zlepšení poskytované služby v praxi

|                                                                       |     |    |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|----|--|--|
| Pečovatelská služba Jílové                                            |     |    |  |  |
| Dotazník spokojenosti s poskytováním pečovatelské služby města Jílové |     |    |  |  |
| Jméno a příjmení ( pokud ho chcete uvést)                             |     |    |  |  |
| Využíváte naše služby sám/sama?                                       | Ano | Ne |  |  |
| Využívá naše služby Váš příbuzný?                                     | Ano | Ne |  |  |
| Jste spokojeni s našimi službami?                                     |     |    |  |  |
| Ano jsem spokojen/a                                                   |     |    |  |  |
| Většinou ano                                                          |     |    |  |  |
| Občas spokojen/a                                                      |     |    |  |  |
| Většinou nejsem spokojen/a                                            |     |    |  |  |
| Většinou nejsem spokojen/a                                            |     |    |  |  |
| Co byste změnil/a?                                                    |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
| V čem byste chtěl/a zlepšit naše služby?                              |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
| Co Vám v naší nabídce služeb chybí?                                   |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
| Co Vám v našich službách vadí? V čem vidíte nedostatky?               |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
|                                                                       |     |    |  |  |
| Jste spokojen/a s pracovníky, kteří Vám poskytují služby?             |     |    |  |  |
| Ano, jsem spokojen/a                                                  |     |    |  |  |
| Většinou jsem spokojen/a                                              |     |    |  |  |
| Občas jsem spokojen/a                                                 |     |    |  |  |
| Většinou nejsem spokojen/a                                            |     |    |  |  |
| Ne, nejsem spokojen/a                                                 |     |    |  |  |

