

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Tato pravidla upravují poskytování pečovatelské služby v souladu se Standardy kvality pečovatelské služby. Jsou závazná pro všechny uživatele i zaměstnance pečovatelské služby.

Vnitřní pravidla jsou veřejně přístupná na internetových stránkách města Planá a v kanceláři pečovatelské služby.

Těmito pravidly se ke dni **1. 7. 2024** ruší stávající vnitřní pravidla Pečovatelské služby Planá, vč. dodatků.

Obsah

1. Poskytovatel pečovatelské služby.....	2
2. Poslání.....	2
3. Cílová skupina	2
4. Rozsah poskytovaných úkonů (základní činnosti).....	2
5. Poskytování služeb.....	3
5.1 Změny v rozsahu poskytovaných služeb	4
5.2 Pravidla používání klíče poskytnutého uživatelem	4
6. Místo poskytování a provozní doba.....	4
7. Principy poskytování služby	4
8. Informace pro odběratele stravy	5
8.1 Předávání stravy	5
8.2 Nepřevzetí stravy.....	5
8.3 Přihlašování a odhlašování stravy	5
8.4 Výběr stravy	5
8.5 Pravidla pro užívání jídelnosiče	5
9. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele	6
10. Dokumentace	7
11. Vykazování a platba za provedené služby, bezplatné služby	7
11.1 Evidence a vyúčtování úhrad.....	8
11.2 Bezplatné poskytování pečovatelské služby.....	8
11.3 Možnosti platby za služby	9
12. Nouzové a havarijní situace	9
13. Podávání a vyřizování stížností	10
14. Zjišťování spokojenosti.....	10
15. Kontaktní osoby.....	10
16. Ukončení služby.....	10
17. Kontakty.....	12

1. Poskytovatel pečovatelské služby

Poskytovatelem pečovatelské služby je Město Planá, náměstí Svobody 1, 348 15 Planá, IČ 00260096. Pečovatelská služba Planá je organizační složkou města. Statutárním zástupcem Pečovatelské služby Planá je starostka obce.

Sídlem pečovatelské služby je Bohušova 811, 348 15 Planá, kde je nejen zázemí zaměstnanců, ale jsou zde rovněž poskytovány ambulantní služby.

Pečovatelská služba Planá je registrována u Krajského úřadu Plzeňského kraje. Identifikátor služby: 9012857.

2. Poslání

Posláním Pečovatelské služby Planá je poskytovat služby občanům na území města Planá a spádových obcí se záměrem zachovat co nejvyšší kvalitu a důstojnost života uživatelů, kteří v důsledku nepříznivé sociální situace způsobené stářím nebo zdravotním postižením či omezením o tyto služby požádají.

3. Cílová skupina

Osoby, které jsou odkázány na pomoc druhých při péči o sebe a svou domácnost - osoby s chronickým onemocněním, tělesným nebo zdravotním postižením, rodiny s dítětem/děťmi a senioři.

Věková struktura uživatelů:

- dorost (16 – 18 let),
- mladí dospělí (19 – 26 let),
- dospělí (27 – 64 let),
- mladší senioři (65 – 80 let),
- starší senioři (nad 80 let).

Pečovatelská služba je poskytována osobám žijícím ve městě Planá včetně jejích místních částí a občanům okolních obcí na základě smlouvy o zabezpečení pečovatelské služby.

Negativní vymezení cílové skupiny není definováno. Naplnění cílové skupiny je posuzováno vždy individuálně s ohledem na specifické charakteristiky osoby. Službu tak lze za předpokladu dodržování dohodnutých pravidel poskytovat i osobám vyžadujícím při poskytování služby zvláštní podmínky.

4. Rozsah poskytovaných úkonů (základní činnosti)

Pečovatelská služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde je uveden rozsah základních činností:

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

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

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

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

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

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

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět, doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,

f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Základní sociální poradenství – poskytováno bezplatně všem zájemcům a uživatelům služby.

Rozsah a podmínky jednotlivých úkonů jsou popsány v dokumentu „Základní činnosti“.

Kapacita jednotlivých úkonů závisí na náročnosti úkonů (např. vzdálenost) a počtu zaměstnanců na pracovišti. V případě požadavku uživatele na zajištění úkonu, jehož plnění trvá zaměstnanci déle než 90 min. (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti „pomoc při zajištění chodu domácnosti“), je možné, že za účelem zajištění úkonu bude úkon provádět více zaměstnanců současně.

Maximální kapacita je 390 uživatelů/rok.

5. Poskytování služeb

Služby jsou vždy poskytovány na základě písemné žádosti zájemce (předávána vedoucí pečovatelské služby) a písemně uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby nebo návazného dodatku ke smlouvě.

5.1 Změny v rozsahu poskytovaných služeb

Jednorázové/krátkodobé změny spočívající v objednání/odhlášení požadovaných úkonů je nutné včas oznamovat - **minimálně 1 den předem**. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice uživatele, pro niž musí být hospitalizován (nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen).

Pokud se jedná o **trvalé změny**, které podléhají úpravě smlouvy, je nutné o změnu poskytovatele požádat (ústně, písemně) nejméně **2 dny předem** (vypracování písemného dodatku ke smlouvě).

5.2 Pravidla používání klíče poskytnutého uživatelem

Uživatel služby může poskytnout zaměstnancům PS, proti písemnému prohlášení s podpisem, klíče od své domácnosti. Od zaměstnanců obdrží uživatel potvrzení o zapůjčení klíče. Klíč je zaměstnanci používán v souladu s vyjádřením uživatele. Poskytnuté klíče uživatelů jsou uloženy v uzamykatelném trezoru v denní místnosti zaměstnanců. V případě použití klíče k odemčení domácnosti při dovozu jídla nebo poskytování domluvených úkonů jej má zaměstnanec po dobu výkonu úkonu u sebe. Po skončení úkonu nebo v závěru pracovního dne je vrácen zpět do trezoru.

V případě vrácení klíče uživateli v průběhu služby nebo při ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je klíč uživateli nebo kontaktní osobě proti podpisu navrácen. Písemný záznam o zapůjčení nebo navrácení klíče je uložen v dokumentaci uživatele.

Pokud je služba pečovatelské služby uživatelem dočasně přerušena (např. z důvodu hospitalizace, návštěvy u rodiny apod.) a uživatel nechce klíč vrátit, protože po návratu domů bude službu opět využívat, je klíč uložen po uvedené době v trezoru.

6. Místo poskytování a provozní doba

Služby jsou poskytovány na území města Planá včetně jejích místních částí a na území obcí, s nimiž má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zabezpečení pečovatelské služby.

Místem poskytování je domácnost uživatele nebo středisko osobní hygieny na adrese: Planá - Bohušova 811, Smetanova 860, Chodová Planá.

Terénní i ambulantní úkony základních činností jsou poskytovány v rozsahu provozní doby:

Terénní péče		Ambulantní péče	
PO - PÁ	7:00 – 18:00 hod.	PO, ST	9:00 – 11:00 hod. a dle objednávek

O víkendech a svátcích není pečovatelská služba poskytována.

Doporučená doba poskytování jednotlivých úkonů je upravena v Základních činnostech. Konkrétní doba poskytování úkonu (nepravidelné) je dojednána s uživatelem předem nebo upravena v jeho individuálním plánu (pravidelné úkony).

7. Principy poskytování služby

Všichni zaměstnanci pečovatelské služby dodržují Etický kodex Pečovatelské služby Planá a **jsou vázáni mlčenlivostí**. Zaměstnanci nesmí přijímat od uživatelů dary v žádné podobě, ani majetkové plnění, převody majetku apod.

Služby jsou poskytovány individuálně a pružně se přizpůsobují měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů. Každý z uživatelů má vypracovaný individuální plán a přiděleného klíčového pracovníka. Ten s ním spolupracuje na plnění individuálního plánu a zpravidla každý půl rok hodnotí spokojenost se službami a rozsah služeb.

8. Informace pro odběratele stravy

Pečovatelská služba nevaří, stravu zajišťuje smluvně externími dodavateli. Jídelní lístek sestavuje zaměstnanec dodavatelské firmy. Připomínky ke stravování přijímá a zpracovává vedoucí pečovatelské služby, která je následně řeší s dodavatelem.

8.1 Předávání stravy

Strava je uživateli předávána osobně zaměstnancem pečovatelské služby v době 10:00 – 13:00 hod., pokud není dohodnuto jinak.

8.2 Nepřevzetí stravy

Pokud uživatel ví, že v době převzetí stravy nebude přítomen, může se předem domluvit se zaměstnancem na náhradním místě uložení (sousedé, okno apod.). Uživatel v takovém případě přebírá plnou odpovědnost za případné znehodnocení stravy nebo poškození či ztrátu jídlonosiče. Pokud tato informace není zaměstnanci pečovatelské služby známa a uživatel v době doručení stravy není přítomen, odveze zaměstnanec oběd zpět do sídla pečovatelské služby. Uživateli ponechá oznámení s telefonním číslem. Pokud se uživatel neozve do 14 hod., zaměstnanci se spojí s kontaktní osobou, které oběd předají nebo domluví další postup. Je-li strava uživateli doručována po druhé (náhradní dovoz) je úkon účtován dvakrát.

8.3 Přihlašování a odhlašování stravy

Stravu lze přihlásit/odhlásit osobně u zaměstnance, který doručuje stravu nebo telefonicky na čísle 730 511 976. Strava se přihlašuje/odhlašuje nejpozději 1 den předem do 14 hod., výjimečně do 7:30 hod. daného dne. V případě hospitalizace uživatele je strava odhlášena automaticky od následujícího dne do doby, než si ji uživatel opět přihlásí.

8.4 Výběr stravy

Nabízí-li dodavatel stravy více variant jídla, předá zaměstnanec ve středu jídelní lístek na následující týden, kde si uživatel zvolí požadované jídlo na konkrétní dny. Pokud odebírá stravu od dodavatele Stravbyt, vrátí jeden z jídelníčků zpět zaměstnanci s vyznačením požadovaných jídel na následující týden (zpracování plánu obědů). Druhý výtisk si ponechá a lístek s objednaným jídlem na konkrétní den vkládá do jídlonosiče.

8.5 Pravidla pro užívání jídlonosiče

Pečovatelská služba zapůjčuje uživateli na počátku využívání služby vlastní třídílné nerezové jídlonosiče (2 sady). Každý jídlonosič je označen číslem přiděleným uživateli. Uživatel je povinen zapůjčené jídlonosiče udržovat v čistotě a v případě ukončení odběru stravy nebo přerušení na dobu delší než 1 měsíc je pečovatelské službě vrátit. V případě zničení, poškození nebo ztráty bude poskytovatel požadovat úhradu jídlonosiče v plné výši.

Nádoby nejsou určeny k ohřevu na sporáku či v mikrovlnné troubě.

9. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele

Uživatel má právo:

- na ohleduplnou péči prováděnou s porozuměním,
- rozhodnout si, jaké služby potřebuje a bude využívat,
- měnit osobní cíle dojednané v individuálním plánu,
- podílet se na veškerém rozhodování ohledně služeb, které jsou mu poskytovány,
- znát jména zaměstnanců, kteří se o něho starají,
- zvolit si kontaktní osobu,
- odmítnout službu bez udání důvodu,
- ukončit smlouvu bez udání důvodu,
- odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služby přímo zúčastněny a nejsou zaměstnanci PS Planá (praktikanti), pokud si tyto osoby sám nevybral,
- právo vyjádřit svůj názor, stěžovat si (dle standardu č. 7),
- očekávat, že veškeré záznamy týkající se služeb jsou považovány za důvěrné,
- kdykoli nahlédnout do o něm vedené dokumentace,
- být předem seznámen se změnou výše úhrad za poskytované služby,
- očekávat, že organizace vyhoví podle svých možností přiměřeným způsobem jeho žádostem o poskytování péče v odpovídající míře,
- na výměnu klíčového pracovníka, pokud z vážných důvodů má uživatel k zaměstnanci nedůvěru, výhrady k jeho jednání, způsobu provedení práce.

Uživatel je povinen:

- dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla,
- chovat se k zaměstnancům poskytovatele slušně a důstojně,
- umožnit přístup do domácnosti v předem dohodnutém termínu – pokud uživatel nemůže umožnit zaměstnanci vstup do domácnosti a nesouhlasí s převzetím klíčů PS Planá, zajistí osobu, která zaměstnanci vstup do domácnosti uživatele umožní,
- hlásit svou nepřítomnost v době sjednané návštěvy (pokud tato skutečnost není nahlášena, postupuje PS Planá v případě podezření na zdravotní újmu dle standardu č. 14),
- odhlásit nebo přihlásit včas požadavek na službu a stravu,
- používat zapůjčené jídlonosiče dle účelu a udržovat je v čistotě,
- vytvořit podmínky pro bezpečné poskytování služeb (nekouřit v přítomnosti zaměstnance, opatřit si potřebné kompenzační pomůcky, zabezpečit volně se pohybující zvíře, dodržovat základní hygienické a sociální návyky z důvodu předcházení ohrožení zdraví zaměstnanců pečovatelské služby apod.),
- informovat zaměstnance pečovatelské služby o infekčním nebo parazitárním onemocnění, které se vyskytne u něho nebo jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost,
- umožnit vedoucí pečovatelské služby kontrolu prováděné služby,
- informovat o změnách ovlivňující poskytované služby (změna způsobilosti k právním úkonům, telefonního čísla, bydliště).

V zájmu uživatelů je poskytnout poskytovateli informace o rizicích spojených se zdravotním stavem (diabetes, mobilita, kardiovaskulární onemocnění, inkontinence, poruchy sluchu a zraku, hypertenze apod.)

Práva poskytovatele:

- odmítnout poskytnutí služby v případě pochybnosti o bezpečném použití elektrospotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky,
- pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě infekčního onemocnění uživatele,
- zajistit výkon služby jiným než domluveným zaměstnancem,
- navýšit částku úhrady za služby při navýšení nákladů v souladu s platnou vyhláškou,
- ukončit poskytování služby při nedodržení podmínek Smlouvy,

Povinnosti poskytovatele:

- dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla,
- pracovat v souladu s vnitřními pravidly organizace,
- dodržovat běžné společenské konvence a chovat se k uživateli slušně a důstojně,
- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se uživatelů,
- vést příslušnou dokumentaci v souladu se zákonem,
- umožnit uživateli nahlížet do vedené dokumentace,
- respektovat individualitu uživatele,
- v časovém předstihu informovat uživatele o změně data, času a rozsahu dojednané služby,
- nevstupovat do domácnosti uživatele bez souhlasu uživatele (mimo nouzové situace),
- v případě zapůjčení klíče s ním nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či jejich ztrátě.

10. Dokumentace

Poskytovatel vede o uživateli **osobní spis**, který obsahuje dokumenty související se zavedením pečovatelské služby a rozsahem poskytovaných služeb.

Individuální plán, který vede o uživateli přidělený klíčový pracovník, obsahuje informace a popis konkrétní podoby poskytovaných úkonů.

Uživatel je oprávněn kdykoli nahlédnout do své dokumentace.

Poskytovatel požaduje od uživatele i uvedené kontaktní osoby (rodinní příslušníci, známí apod.) písemný **souhlas se zpracováním osobních údajů**. Uživatel současně udává situace a rozsah informací, které mohou být této kontaktní osobě poskytovány.

11. Vykazování a platba za provedené služby, bezplatné služby

Úhrada za provedené úkony je účtována dle skutečně spotřebovaného času (každá započatá ¼ hodina) nebo za úkon v souladu s dokumentem schváleným radou města „Sazebník základních činností pečovatelské služby“. Pokud úkon provádí více zaměstnanců, čas se násobí jejich počtem. V úhradě je započítán čas nezbytně nutný k zajištění úkonu (např. cesta za účelem zajištění úkonu k uživateli a zpět na pracoviště).

K úhradě základních činností je primárně určen přiznaný příspěvek na péči. Uživatelé, kteří jej nepobírají, hradí úkony péče z vlastních finančních prostředků.

11.1 Evidence a vyúčtování úhrad

Poskytovatel vede pro každého uživatele výkaz provedených úkonů „Výkaz o poskytované pečovatelské službě za měsíc“ a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za služby a měsíční uzávěrku. Uživatel má možnost kdykoli nahlédnout do vedeného výkazu.

Evidence obědů je vedena samostatně.

Úhradu obědů včetně dovozu hradí uživatel formou zálohy do konce měsíce, v němž bude obědy odebírat. Výběr úhrad provádí pověřený zaměstnanec v době rozvozu a předávání stravy nebo v kanceláři pečovatelské služby kterýkoli zaměstnanec pečovatelské služby. Uživatel obdrží od pověřeného zaměstnance doklad s vyúčtováním objednaných obědů. Vratka za neodebranou stravu je uživateli vrácena po vyúčtování v následujícím měsíci.

Písemné vyúčtování za služby je uživatelům platícím úhrady za služby bezhotovostním převodem na účet nebo zpětně v hotovosti poskytováno nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. U ostatních uživatelů je písemné vyúčtování poskytováno pouze na žádost.

Peníze potřebné k zajištění nákupů, pochůzek předává uživatel zaměstnanci ve formě zálohy před započítáním úkonu a následně je provedeno vyúčtování zálohy.

Pokud uživatel odjíždí na delší dobu mimo bydliště, je povinen o této situaci informovat zaměstnance pečovatelské služby a uhradit poskytované úkony před odjezdem.

Uživateli, který není schopen dočasně uhradit náklady spojené s poskytnutí služby dle vyúčtování, může být úhrada za službu na základě jeho žádosti krátkodobě rozložena do pravidelných splátek.

11.2 Bezplatné poskytování pečovatelské služby

- účastníkům odboje (osvědčení dle zákona č. 255/1946 Sb. nebo zákona 462/1919 Sb.),
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č.119/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů,
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru dle platných předpisů,
- pozůstalému manželovi/manželce po výše uvedených osobách starším 70 let.

11.3 Možnosti platby za služby

Úhradu za služby je možné hradit:

- v hotovosti proti příjmovému dokladu pověřenému zaměstnanci poskytovatele nebo v kanceláři pečovatelské služby po provedení daného úkonu,
- v hotovosti proti příjmovému dokladu pověřenému zaměstnanci poskytovatele nebo v kanceláři pečovatelské služby, a to nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty,
- bezhotovostním převodem na účet poskytovatele nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty.

Způsob úhrady je uveden ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Pokud uživatel požaduje změnu způsobu úhrad, obrátí se na vedoucí pečovatelské služby, která dojedná podmínky a upraví obsah smlouvy.

12. Nouzové a havarijní situace

Problematiku podrobně upravuje Standard kvality č. 14, který je vyvěšen na nástěnkách v sídle poskytovatele a střediscích osobní hygieny. Standard je možné uživateli zapůjčit k prostudování.

Jde o situace, kterým nelze zcela zabránit nebo je dopředu předvídat. Poskytovatel má ve svých předpisech vydefinované situace, ke kterým by mohlo při poskytování služeb dojít. Se způsoby řešení těchto situací je uživatel v průběhu poskytování služeb opakovaně seznamován. Jde např. o situace, kdy uživatel neotvírá zaměstnanci dveře v dohodnutém čase, dojde ke zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu uživatele, ale i situace, kdy je zaměstnanec napaden uživatelem nebo dojde k dopravní nehodě služebního vozidla apod.

V těchto pravidlech uvádíme pouze popis nouzové situace, kdy *uživatel neotvírá dveře (a podle předpokladu by měl být doma)*.

Zaměstnanec, kterému uživatel neotvírá, důrazněji zabouchá, opakovaně zazvoní, prozkoumá okolí, dotáže se sousedů. Pokud uživatel neodpovídá/nereaguje, spojí se se zaměstnancem na středisku osobní hygieny, který uživateli telefonicky zavolá. Nedaří-li se navázat s uživatelem telefonické spojení, je kontaktována uživatelem uvedená kontaktní osoba nebo praktický lékař. Umožňují-li časové možnosti zaměstnanci ověření hospitalizace v nemocnici, učiní tak. Pokud má zaměstnanec k dispozici klíč od domácnosti, který je oprávněn na základě dohody s uživatelem použít v případě nouzových situací, použije jej. Nemá-li klíč k dispozici a nedaří se s uživatelem ani kontaktní osobou spojit, je volána městská policie nebo Policie ČR a hasičský sbor za účelem otevření domácnosti.

Do takto otevřené domácnosti vstupují pokud možno minimálně dvě osoby (rodinný příslušník, další zaměstnanec pečovatelské služby, soused - jedna z nich musí být nezávislá osoba). Zaměstnanec sepíše zápis o vstupu do domácnosti, který podepisují všechny zúčastněné osoby. Originál je založen do evidence nouzových a havarijních událostí. Zaměstnanec dále provede zápis do Denního hlášení a porady, individuálního plánu uživatele a zmíněné Evidence nouzových, havarijních a mimořádných událostí.

Pokud byla domácnost otevřena hasičským sborem, zajistí poskytovatel výměnu zámku na náklady uživatele a domácnost uzamkne. Uživateli ponechá vzkaz, že pečovatelská služba

nechala z důvodu obav o zdraví a život domácnost otevřít. Připojí kontakt (telefon a adresa), kde je možné vyzvednout nový klíč od domácnosti.

13. Podávání a vyřizování stížností

Problematiku upravuje Standard kvality č. 7, který je vyvěšen na nástěnkách v sídle poskytovatele a střediscích osobní hygieny. Standard je možné uživateli zapůjčit k prostudování. Dostupný je rovněž na internetových stránkách poskytovatele.

Stížnost může uživatel podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce osobně nebo písemně a to vedoucí pečovatelské služby, kterémukoli zaměstnanci pečovatelské služby, starostce, místostarostovi nebo vhozením do poštovní schránky pečovatelské služby, města Planá. Přijímány jsou i stížnosti anonymní.

Stížnost řeší zpravidla vedoucí pečovatelské služby, nejdéle do 30 dnů. Uživatel je seznámen se způsobem vyřízení stížnosti. Vyřízení anonymní stížnosti je zveřejněno na nástěnkách pečovatelské služby.

Za podání stížnosti, připomínky nehrozí stěžovateli žádná újma.

14. Zjišťování spokojenosti

Poskytovatel služby průběžně zjišťuje, zda jsou uživatelé s poskytováním služby spokojeni nebo zda je potřeba na způsobu zajištění služby něco měnit. Zjišťování probíhá formou rozhovorů zaměstnanců s uživateli a také 1x ročně prostřednictvím anonymní ankety.

15. Kontaktní osoby

Žadatel o službu/uživatel má právo uvést tzv. kontaktní osobu včetně rozsahu a způsobu kontaktování. Pokud je kontaktní osoba uvedena, je od ní požadován souhlas se zpracováním osobních údajů.

Kontaktní osoby, které uživatel určí, jsou:

- osloveny, pokud uživatel neotvírá při sjednané návštěvě zaměstnance pečovatelské služby s dotazem, zda nemají o uživateli povědomí a je případně dojednáno další postup řešení situace,
- informovány, pokud se změní zdravotní nebo sociální situace uživatele,
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel (zájemce) nepřeje mít takto sjednanou kontaktní osobu, vyjádří tak svůj nesouhlas v žádosti. Případné změny týkající se kontaktních osob jsou evidovány v individuálních plánech uživatelů.

16. Ukončení služby

Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení pečovatelské služby jsou vymezeny ve smlouvě o poskytování.

Uživatel může tuto smlouvu **vypovědět** kdykoli bez udání důvodu, výpověď musí být písemná a musí být prokazatelně doručena poskytovateli minimálně 2 dny před datem ukončením smlouvy.

Smlouva může být ukončena **písemnou dohodou smluvních stran**, poskytování služby končí dnem písemně dohodnutým mezi uživatelem a poskytovatelem.

Poskytovatel může smlouvu písemně **vypovědět** z těchto důvodů:

- a) Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby po dobu delší než 2 měsíce po obdržení vyúčtování. K vypovězení smlouvy dochází, pokud uživatel neuhradí služby i po písemném vyzvání do nově stanoveného termínu nebo s poskytovatelem nedohodne „splátkový kalendář“. Výpověď je uživateli zasílána poštou.
- a) Jestliže uživatel i po opětovném (více než jednou) upozornění poruší povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel pečovatelské služby. Výpověď je uživateli zasílána poštou.
- b) Jestliže se uživatel chová k zaměstnanci poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, včetně situací, kdy dojde k fyzickému napadení zaměstnance pečovatelské služby uživatelem. Poskytovatel s uživatelem o nevhodném chování jedná a zasílá/předává mu písemné upozornění. Jestliže uživatel své chování nezmění a i nadále (více než dvakrát) porušuje vnitřní pravidla, je mu poštou zaslána výpověď smlouvy. Toto se týká i chování osob, které žijí s uživatelem v jeho domácnosti.
- d) Pokud uživatel nevyužívá bezdůvodně žádného ze smluvních úkonů po dobu tří měsíců po sobě jdoucích. K vypovězení smlouvy dochází, pokud uživatel bez závažného důvodu (např. hospitalizace v nemocnici) nevyužívá po dobu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců služby sjednané ve smlouvě. Před ukončením smlouvy poskytovatel uživatele telefonicky, osobně nebo poštou osloví za účelem zjištění důvodu nevyužívání sjednaných úkonů. Pokud uživatel nesdělí požadavek na opětovné využívání úkonů sjednaných ve smlouvě, případně úpravu smlouvy, je smlouva k dohodnutému datu ukončena. Výpověď je uživateli zasílána poštou nebo předána osobně. Uživateli jsou nabídnuty kontakty na jiné poskytovatele služeb.

Smlouva dále zaniká:

- a) uplynutím sjednané doby,
 - b) při umístění uživatele do pobytové sociální služby,
 - c) odstěhováním uživatele mimo dosah působnosti poskytovatele,
 - d) při zajištění péče o uživatele rodinou nebo jinou osobou (pominutí nepříznivé sociální situace uživatele),
 - e) úmrtím uživatele,
- a to dnem, kdy uvedená skutečnost nastala nebo kdy poskytovatel tuto skutečnost zjistil.

Uživatel může kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejného či jiného úkonu pečovatelské služby, pokud s ním nebyla ukončena smlouva v době 6 měsíců pro porušování pravidel plynoucích ze smlouvy.

Na základě ukončené smlouvy je uživatel k uvedenému datu vyřazen z databáze a dochází k ukončení poskytovaných úkonů. Smlouva a veškerá dokumentace vyřazeného uživatele je archivována po dobu 5 let.

17. Kontakty

Město Planá

Pečovatelská služba Planá, organizační složka

Bohušova 811

348 15 PLANÁ

(objekt Domu s pečovatelskou službou)

Mob.: 730 511 976

Internetové stránky: <http://www.plana.cz/mesto-plana/pecovatelska-sluzba/>

Vedoucí: tel. 374 792 091

e-mail: pecsluzbaplana@seznam.cz

V Plané 01. 07. 2024

Zpracovala: Mgr. Simona Peteříková – vedoucí pečovatelské služby