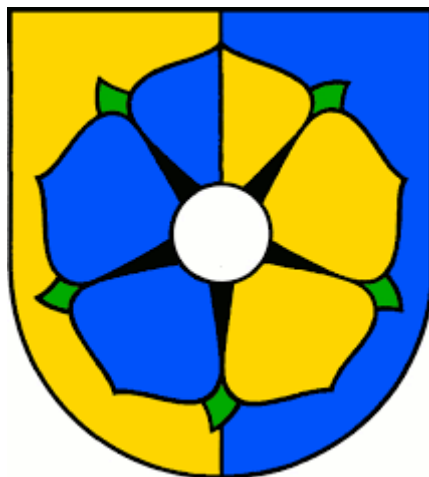




***Pravidla pro poskytování Pečovatelské
služby města Sezimovo Ústí***

Město Sezimovo Ústí

Pečovatelská služba

Dr. E. Beneše 21,

391 01 Sezimovo Ústí

tel. č.: 381 201 123, 777 794 874

Obsah

<i>Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí</i>	1
Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby	1
1 Doba poskytování pečovatelské služby	2
2 Klíčový pracovník	2
3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby.....	2
4 Zajištění bezpečného přístupu	2
5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu	3
6 Kontaktní osoby	3
7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby	3
8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb	3
9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů.....	4
9.1 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	4
9.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	5
9.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	6
9.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	7
9.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	9
9.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	9
9.7 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.....	9
10 Platba za poskytnuté úkony.....	100
11 Podávání stížností	11
12 Závěrečná ustanovení.....	12
13 Platnost a účinnost	12

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Pravidla“) podrobněji popisují poskytování pečovatelské služby ve vztahu k Uživatelům a Uživatelům jsou spolu s Ceníkem v písemné podobě předávány při podpisu Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí (dále jen „Smlouva“).

Poskytování pečovatelské služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vše ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelem pečovatelské služby je Město Sezimovo Ústí, Dr. E. Beneše 21, 391 01 Sezimovo Ústí, IČO: 00252859 (dále jen „Poskytovatel“). Služba je registrována v Registru Poskytovatelů sociálních služeb pod číslem 4402378.

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno dnem nabytí účinnosti Smlouvy, tj. po podpisu Smlouvy oběma stranami. Smlouvu se zájemcem o službu sepíše sociální pracovník Městského úřadu Sezimovo Ústí (dále jen „sociální pracovník“) při místním šetření v domácnosti zájemce, nedohodnou-li se strany jinak. Šetření probíhá za účelem zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby.

Věk Uživatelů v cílové skupině není omezen. Do cílové skupiny pečovatelské služby patří:

a) Osoby se sníženou soběstačností z důvodu:

- věku
- chronického onemocnění
- zdravotního postižení (tělesného, sluchového, zrakového apod.)

b) rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Pečovatelská služba **není určena:**

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny (tzn., nepotřebují pečovatelskou službu, ale mohou využívat služby běžně dostupné na území města i mimo něj);
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení.

1 Doba poskytování pečovatelské služby

Služba v terénu je poskytována v pracovní dny v domácnostech Uživatelů a v hygienickém centru v Domě s pečovatelskou službou, K Hájence 1500, 391 01 Sezimovo Ústí (dále jen „DPS“). Časy poskytování úkonů pečovatelské služby vychází z individuálních potřeb Uživatele a zároveň z možností Poskytovatele. Čas poskytování pečovatelské služby:

Po – Čt	6,45 – 15,30 hod.
Pá	6,45 – 13,30 hod.

2 Klíčový pracovník

Každému Uživateli je přidělen klíčový pracovník, který Uživatele vede, je jeho důvěrníkem, odpovídá za vedení Uživatelovy dokumentace a ve spolupráci se sociálním pracovníkem zpracovává individuální plán Uživatele.

3 Individuální plán průběhu pečovatelské služby

Dle úkonů sjednaných při sepsání Smlouvy, zpracuje klíčový pracovník spolu se sociálním pracovníkem s Uživatelem individuální plán průběhu péče. Formou rozhovoru sociální pracovník zjistí Uživatelova přání a požadavky a dohodne čas, kdy budou jednotlivé úkony pečovatelské služby poskytovány, s ohledem na přání Uživatele a časové možnosti pečovatelské služby.

Individuální plán obsahuje cíl nebo cíle, kterých chce Uživatel s pomocí pečovatelské služby dosáhnout. Plán je pravidelně kontrolován a hodnocen. Po dosažení cíle je stanoven cíl nový.

4 Zajištění bezpečného přístupu

Uživatel je povinen zajistit pracovníkovi pečovatelské služby bezpečný přístup do domu/bytu. Pohybuje-li se v prostoru přístupu k domu nebo v bytě domácí zvíře, je Uživatel povinen zvíře na přání pracovníka pečovatelské služby zajistit. V opačném případě má pracovník pečovatelské služby, s ohledem na svou bezpečnost, právo provedení péče odmítnout. Při opakování problémů se zajištěním bezpečného přístupu, může být Smlouva vypovězena.

5 Zapůjčení klíčů od bytu či domu

Špatně se pohybující Uživatel má možnost zapůjčit pracovníkům pečovatelské služby klíč od vchodu, domu nebo bytu. Klíče jsou pracovníkům pečovatelské služby svěřeny proti podepsání Potvrzení. Pracovník pečovatelské služby s klíči nakládá s největší opatrností a dbá na zajištění bezpečnosti tak, aby nedošlo ke ztrátě nebo odcizení klíčů. Po ukončení poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny Uživateli nebo kontaktní osobě, opět proti podpisu.

6 Kontaktní osoby

Při sepisování žádosti o zavedení pečovatelské služby zájemce o službu uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je pracovník pečovatelské služby oprávněn sdělovat informace o průběhu poskytované služby. Na kontaktní osobu se pracovník pečovatelské služby, popř. sociální pracovník, obrací také v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu Uživatele, nelze-li s Uživatelem vyrovnat jeho pohledávky a závazky nebo nastane-li mimořádná nebo krizová situace.

7 Rozšíření úkonů pečovatelské služby

Požadované úkony pečovatelské služby jsou s Uživatelem sepsány při uzavírání Smlouvy. Chce-li Uživatel pečovatelské služby zavést nový úkon pečovatelské služby nebo zrušit či změnit stávající úkon, sdělí toto pracovnícím pracovníkovi pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníkovi, který připraví dodatek k uzavřené smlouvě.

8 Objednání, změna, odhlášení poskytovaných služeb

Uživatel, který požaduje změnu poskytované služby, je povinen oznámit pečovatelské službě tuto skutečnost, nejpozději do 10,00 hodin 1 pracovní den před dnem, ve kterém o poskytnutí/odhlášení/objednání služby žádá. V případě volné kapacity bude Uživateli vyhověno. V opačném případě není pečovatelská služba povinna požadovanou službu poskytnout.

Uživatel nebo jeho rodinný příslušník je povinen nahlásit pracovníkovi pečovatelské služby nebo sociálnímu pracovníkovi ukončení nebo přerušení poskytované pečovatelské služby, například z důvodu hospitalizace, a **vrátit** pečovatelské službě **zapůjčené jídlonosiče**.

9 Rozsah zajišťování poskytovaných základních úkonů

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby jsou účtovány podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Při neodhlášení objednaných (domluvených) služeb v termínu dle Smlouvy a bodu 8 těchto Pravidel, budou Uživateli účtovány náklady ve výši 50 % připadající na daný úkon, který nebyl vinou Uživatele poskytnut.

Pečovatelská služba je poskytována pouze a výhradně osobám, se kterými je uzavřena Smlouva. Nesmí být tedy poskytována rodinným příslušníkům či jiným osobám.

9.1 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- přendání jídla na talíř, ohřívání jídla, krájení na sousta, nalití nápojů, podání jídla Uživateli,
- úklid stolu a nádobí po jídle.

Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy

- přendání doplňku či potraviny, přiblížení k uživateli, vyndání z krabičky na přání uživatele, otevření krabičky, uklizení krabičky, připomenutí užití, apod.
- Součástí není volba ani doporučení vhodných doplňků stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely např. nutriční sippingy, laktobacily, výživový pudink)
- Doplňek stravy: nejde o léčivý přípravek, jeho užívání nevyžaduje indikaci lékaře
- Potravina pro zvláštní lékařské účely (PZLÚ): určená pro řízenou dietní výživu na doporučení lékaře. Jedná se o podporu klienta při úkonu, který by jinak provedl sám

Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky

- příprava oblečení a jeho úklid, pomoc při běžném oblékání a svlékání, obouvání a zouvání, příprava či uklizení bot, pomoc s protetickými pomůckami (navlékače, pomůcky na zapínání, obouvací lžice, korzet, břišní pás apod.).

Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

- slouží k podpoře pohybu nebo funkce končetiny a pomoc s použitím kompenzační pomůcky

- asistence klientům při používání protéz, ortéz, kompresních punčoch apod., a to v rozsahu pomoci s užitím, nasazením, připevněním, hygienou protézy apod.
- součástí úkonu není doporučení vhodného zdravotnického prostředku ani řešení komplikací při jeho použití

Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti

- pomoc uživateli při používání, manipulaci, přiblížení, zvednutí apod. kompenzačních pomůcek, např. elektrické polohovací postele, chodítka, vozíku, toaletní a sprchové židle, holí, optických pomůcek aj.
- součástí není doporučení vhodné kompenzační pomůcky, řešení komplikací při jejím použití ani taková pomoc která by měla charakter zdravotní péče

Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištělných neinvazivním způsobem

- slouží k zaznamenání běžných funkčních projevů a k včasnému rozpoznání situací, kdy je vhodné iniciovat spolupráci se zdravotnickými pracovníky
- praktická uživatelská pomoc, např. orientační měření tělesné teploty, frekvence pulsu nebo dechu, orientační měření krevního tlaku -> technická asistence při jejich použití
- nepředstavuje odborné posuzování zdravotního stavu, diagnostiku ani rozhodování o léčbě

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- vedení Uživatele při chůzi po bytě, podpora při chůzi o berlích, holi, s chodítkem, při pohybu na vozíku.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání ulehání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy

- přistavení vozíku, podpora a pomoc v průběhu přesunu, pomoc s ulehnutím a přikrytím, či posazením, změny polohy, uklizení vozíku
- nezahrnuje polohování

9.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže

- pomoc se svlékáním, napuštění vany, pomoc se vstupem a výstupem z vany nebo sprchového koutu, podpora Uživatele dle přání při celkovém mytí, osušení,
- výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami,
- ošetření pokožky u níž nebyla narušena integrita kůže,

- pomoc s oblékáním,
- v případě potřeby omytí na lůžku.

Pomoc při základní péči o nehty a vlasy

- mytí, sušení, česání a foukání vlasů,
- stříhání nehtů na rukou a nohou, zabroušení pilníkem,
- úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru,
- úkon může pracovník pečovatelské služby odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu školeného pracovníka nebo lékařské ošetření.

Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru

- drobná porušení integrity kůže, která může ošetřit i pracovník v sociálních službách, pokud taková poranění nejsou komplikovaná a chronického charakteru.
- promazání kůže, přiložení náplasti, jednoduché krytí, nebo asistence při ošetření kůže v situaci kdy si klient tyto úkony nemůže provést sám
- např. drobné ranky, oděrky

Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou

- pomoc a podpora při svlékání a oblékání, přesunu na WC nebo toaletní židli či jiných pomůcek, otření a omytí, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot.

Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře

- jedná se o pomoc při vypuštění či výměnu sběrného sáčku u katetrizace močového měchýře (ne u vývodu močového měchýře-> urostomie)
- pomoc se omezuje na vypuštění ventilu sběrného sáčku, aniž by docházelo k zásahům, které by měly charakter zdravotní péče (tzn. Pracovník nehodnotí stav katétru nebo jeho okolí, zavedený katetr neproplachuje ani nijak neošetřuje)

9.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy

- snídaně je připravována pracovníky pečovatelské služby,
- oběd je zajišťován externí firmou,
- podrobné informace jsou uvedeny v kapitole 9.3.1 „Stravování, objednání a odhlášení stravy“.

Dovoz nebo donáška jídla

- dovezení stravy a donáška do domácnosti Uživatele.

Pomoc při přípravě jídla a pití

- dohled nad Uživatелеm, který si sám připravuje jídlo a pití, aby nedošlo k případnému poranění, jedná se o pomoc při přípravě jídla z vlastních surovin Uživatele.

Příprava a podání jídla a pití

- pracovník pečovatelské služby vaří a chystá jídlo a nápoje ze surovin Uživatele v jeho domácnosti,
- jídlo a nápoje servíruje, případně podává Uživateli.

9.3.1 Stravování, objednání a odhlášení stravy

Snídaně je Uživatelům poskytována ve všední dny v době od 6,45 – 8,00 hod. Obědy jsou Uživatelům poskytovány rovněž ve všední dny (a to pouze v režimu: Po až Pá; Po, St, Pá nebo Út až Pá), a to v době mezi 10,00 – 13,00 hodin, v nerezových třídílných nebo čtyřdílných jídlonosičích, které jsou majetkem města Sezimovo Ústí. Doba dovozu oběda je dána lokalitou bydliště Uživatele a aktuální dopravní situací. Tyto jídlonosiče jsou označeny jménem Uživatele. Uživatel přebírá oběd **osobně** a zároveň odevzdá pracovníkovi pečovatelské služby prázdné jídlonosiče na další den. Pokud Uživatel není schopen sám jídlonosiče umýt, budou umyty bezplatně v rámci základního úkonu pečovatelské služby. Nemůže-li Uživatel ve výjimečných případech přebrat oběd osobně, může o převzetí oběda požádat jinou osobu. Tuto skutečnost je povinen nahlásit pečovatelské službě předem.

Je zakázáno používat jídlonosiče k ohřevu jídla na plynovém či elektrickém vařiči a v mikrovlnné troubě, či jídlonosič jinak poškozovat. **V případě ztráty nebo poškození** jídlonosiče bude Uživateli účtována částka ve výši 289 Kč, která představuje průměrnou cenu používaných jídlonosičů.

Obědy jsou rozváženy Uživatelům užitkovými vozy pečovatelské služby. V užitkových vozech jsou jídlonosiče uloženy v polystyrénových termoboxech, které jsou stejně jako vnitřní prostor automobilů, pravidelně čištěny.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externí firmou.

Každý pátek je Uživateli předložen jídelníček s nabídkou jídel na následující týden. Uživatel do středy předá na podepsaném lístečku vybranou stravu na celý následující týden pracovníkovi pečovatelské služby. Předložený jídelníček Uživateli zůstává pro jeho potřebu.

9.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Běžný úklid zahrnuje:

- vytírání, vysávání, utírání prachu,
- úklid WC a koupelny,
- běžný úklid kuchyňské linky, mytí nádobí, údržba domácích spotřebičů,
- přestlání lůžka,
- vynesení odpadkového koše,
- vybrání dopisní schránky na přání Uživatele.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Úklid je prováděn pouze v nezbytném obytném prostoru Uživatele – ložnice, kuchyně, obývací pokoj a sociální zařízení. Velký úklid zahrnuje:

- převlečení ložního prádla,
- mytí celé kuchyňské linky,
- mytí velmi znečištěných prostor
- mytí oken – při dodržení základních bezpečnostních podmínek; shledá-li pracovník pečovatelské služby nevyhovující a nebezpečné podmínky pro tento úkon, může jej odmítnout;
- pomoc při zprostředkování úklidové služby.

Donáška vody

- donáška vody z nejbližšího vodovodního zdroje v čistých nádobách Uživatele o obsahu maximálně 10 l,
- donášeno je pouze nezbytné množství.

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

- zahrnuje donášku a přípravu topiva, vyčištění kamen, vynesení popela.

Běžné nákupy

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 10,00 hodin. Pracovníkovi pečovatelské služby musí být předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost.

Běžný denní nákup může obsahovat potraviny a drogerii v nezbytném a nepřiměřeně velkém množství. Po donesení nákupu je předána účtenka, nákup je vyúčtován a je vrácena hotovost, popř. nedoplatek vyrovnán Uživatelem.

Velký nákup

Donáška nákupu musí být objednána jeden den předem do 10,00 hodin, musí být pracovníkovi pečovatelské služby předán písemný soupis, nákupní taška a potřebná hotovost. Jedná se o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (např. drobných elektrospotřebičů apod.).

Pochůzky

Vyřizování administrativních záležitostí, např.:

- zaplacení složenek na poště,
- vyzvednutí receptu u lékaře,
- vyzvednutí léků z lékárny.

Pečovatelka nesmí provádět výběr hotovosti v bankomatu bez přítomnosti Uživatele.

Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popř. jeho drobné úpravy

Prádlo je dováženo k vyprání do DPS. Prádlo musí být zabaleno v přepravním obalu, aby nedošlo k poškození nebo vysypání prádla.

V rámci praní a žehlení prádla jsou na vyžádání poskytovány i drobné opravy prádla – přišití knoflíku, poutka apod.

9.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod osob k lékaři, do školy, školských zařízení, zaměstnání, na instituce poskytující veřejné služby a zpět

Doprovod je poskytován pouze na území města Sezimovo Ústí. Doprovod může být poskytnut s použitím vozidla pečovatelské služby.

9.6 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů Uživatele

- pomoc při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty

- pomoc při vyplňování různých formulářů, tiskopisů, žádostí, složenek apod.

Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- poskytování informací o dostupných službách, vysvětlení postupů pro vyřizování běžných záležitostí, pomoc s užíváním technologií, podpora při orientaci ve veřejné dopravě apod.
- pomoc při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady, institucemi, komerčními službami a blízkými osobami

9.7 Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

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

- návštěva pracovníka pečovatelské služby v domácnosti Uživatele, aby provedl kontrolu Uživatele a stavu domácnosti, např. zda je Uživatel v pořádku, zda nemůže dojít k ohrožení jeho zdraví a života Uživatele (např. nevypnutý sporák apod.)
- dohled a asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. (***POZOR** – pracovník pečovatelské služby ale není oprávněn léky chystat a dávkovat či kontrolovat správnost léků, ale pouze např. pomůže otevřít dávkovač léků, podá vodu na zapití, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru/glukometru*)
- doprovod klienta na procházku.

10 Platba za poskytnuté úkony

Úhrada za všechny provedené úkony pečovatelské služby včetně poskytnuté stravy za uplynulý měsíc se provádí zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do sedmého dne po dni, kdy Poskytovatel předložil Uživateli písemné měsíční vyúčtování čerpaných úkonů. Vyúčtování je předkládáno pracovníkem pečovatelské služby osobně při poskytování sjednaných úkonů. Případné nedoplatky jsou vyúčtovávány a vybírány mezi 15. a 20. dnem v následujícím měsíci. Po zaplacení úkonů a stravy je Uživateli vystaven doklad o zaplacení. Úhrada je zpravidla prováděna v hotovosti, popř. po předchozí domluvě bezhotovostním převodem na účet města.

11 Podávání stížností

Stížnost na nedostatky ve výkonu činnosti pečovatelské služby a dovolání se jejich odstranění (nápravy) mohou podat Uživatelé pečovatelské služby, jim blízké osoby, pracovníci i širší veřejnost, a to i **anonymně**. Uživatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit zástupce, kterému důvěřuje a který za něj stížnost vyřídí.

Stížnost lze podat:

- vedoucímu odboru správního a sociálního;
- zřizovateli služby zastoupenému starostou města;
- tajemníkovi Městského úřadu Sezimovo Ústí;
- Krajskému úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV);
- Veřejnému ochránci práv;
- Českému helsinskému výboru;
- na krizové lince Senior 800 157 157.

Vyřizování stížností:

Sekretariát starosty potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti písemně obyčejnou poštou do pěti pracovních dní od data jejího vzniku, přičemž stěžovatele informuje o dalším postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní. O jejím případném prodloužení rozhodne tajemník úřadu na základě předložených objektivních důvodů.

Způsob vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

Odpověď na stížnost se zasílá v jednom vyhotovení stěžovateli (není-li anonymní) a v jednom vyhotovení na vědomí sekretariátu starosty (pokud není stížnost vyřízena usnesením orgánů města).

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Stížnosti, oznámení a podněty osob, které upozorňují na nedostatky, vedou pracovníky k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým pečovatelskou službu poskytují, není třeba zlepšit či zcela změnit.

Proto jsou stížnosti a podněty chápány jako nástroj ke zkvalitnění činnosti pečovatelské služby.

12 Závěrečná ustanovení

Sociální pracovník je oprávněn kontrolovat průběh poskytování služeb a provádět místní šetření v domácnostech Uživatelů.

Pečovatelská služba nenahrazuje Uživateli běžně dostupné služby a činnosti, které Uživatel zvládne učinit sám. Cílem pečovatelské služby je podpora Uživatele v samostatnosti.

Pracovníci pečovatelské služby a sociální pracovník jsou vázáni mlčenlivostí o osobních údajích, zdravotním a sociálním stavu Uživatelů; s každým Uživatelem jsou povinni jednat bez předsudků, jako s rovnoprávným plnohodnotným člověkem.

Úkony, u kterých to situace vyžaduje, provádí pracovník pečovatelské služby v ochranných rukavicích. Vybavení a prostředí Uživatele, které potřebuje pracovník k provedení úkonu, musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.

13 Platnost a účinnost

Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2026.

Uživatel je s těmito Pravidly seznámen a zavazuje se je dodržovat.