



# PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTA ŠTĚTÍ (s účinností od 1. 1. 2021)

## I. Základní informace:

Pečovatelská služba města Štětí je terénní služba, poskytovaná ve vymezeném místě, čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků města Štětí – sociální pracovníce a pracovníků v sociálních službách (dále pracovníků), na základě **písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (klientem), **za úhradu dle platného sazebníku** schváleného Radou města Štětí, v souladu s **individuálním plánem péče** klienta. Poskytované úkony pečovatelské služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. Při poskytování všech úkonů pečovatelské služby jsou dodržovány zásady pečovatelské služby, obsažené v etickém kodexu zaměstnanců pečovatelské služby.

**Poskytovatelem** pečovatelské služby je **město Štětí**, Mírové nám. 163, 411 08 Štětí, IČO 00264466, tel. 416 859 315, **registrované Krajským úřadem Ústeckého kraje** dne 18. 6. 2007 jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba, identifikátor služby: 2561765.

Pečovatelská služba je organizačně začleněna pod Městský úřad Štětí, odbor sociálních věcí.

## II. Cílová skupina:

Pečovatelská služba města Štětí je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, žijícím ve městě Štětí a integrovaných obcích (tj. Brocno, Čakovice, Hněvice, Chcebuz, Počeplice, Radouň, Stračí, Újezd, Veselí).

## III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby:

Je poskytována dle smlouvy o poskytování pečovatelské služby **v domácnosti osoby** (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, úklid, dovážka oběda), příp. **v místě bydliště** (doprovod k lékaři) nepřetržitě – po celých 24 hod. všechny dny v týdnu, resp. **v souladu s individuálním plánem péče**, přičemž úkon **dovoz jídla (resp. oběda)** probíhá v době **od 10.30 hod. do 14.00 hod.** a čas poskytnutých dalších jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven nejpozději den (pracovní) přede dnem poskytnutí úkonu **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele.

## IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby:

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

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

## V. Zpřesňující informace:

**Kontaktní telefony:** (jména a telefonní čísla odpovídají stavu k 1. 11. 2020)

|   |  |
|---|--|
| <b>Mgr. Pavla Lípová</b> - vedoucí OSV MěÚ Štětí,   | <b>tel. 416 859 325, tel. 732 931 767</b>          |
| <b>Bc. Michaela Véghová</b> – sociální pracovník    | <b>tel. 720 934 951</b>                            |
| <b>pečovatelna</b> - DsCHB U Cementárny 452, Štětí  | <b>tel. 728 229 689</b>                            |
| <b>Božena Dvořáková</b> - pracovník (DPS)           | <b>tel. 721 463 041</b>                            |
| <b>Jana Chábová</b> - pracovník (DPS)               | <b>tel. 720 430 350</b>                            |
| <b>Jana Pokorná</b> - pracovník (terén)             | <b>tel. 721 445 807</b>                            |
| <b>Jitka Švandová</b> – pracovník (terén)           | <b>tel. 721 463 074</b>                            |
| <b>Lenka Bařková</b> - pracovník (DPS+terén)        | <b>tel. 721 463 028</b>                            |
| <b>Veronika Kocúrová</b> - pracovník (rozvoz obědů) | <b>tel. 728 229 662</b>                            |
| <b>sociální pracovník OSV</b>                       | <b>tel. 416 859 322</b><br><b>tel. 416 859 323</b> |

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

### **Cílem Pečovatelské služby města Štětí je**

- podpora klientů v jejich soběstačnosti, samostatnosti
- umožnění samostatného rozhodování klientů o vlastním životě
- pomoc klientům zajistit základní životní potřeby
- pomoc zabezpečit klientům vysokou kvalitu života ve stávajícím domácím prostředí
- podpora klientů v maximálně aktivním životě s ohledem na jejich zdravotní stav a sociální prostředí, v němž žijí
- podpora klientů pro zvýšení orientace v jejich vlastních právech a povinnostech

**Zásady Pečovatelské služby města Štětí** jsou obsaženy v Etickém kodexu zaměstnanců Pečovatelské služby města Štětí, mezi hlavní principy patří:

- rovnost přístupu bez diskriminace
- dodržování práv klientů
- zachování lidské důstojnosti
- nezávislost a autonomie klientů
- respektování potřeb a volby klientů
- bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- individualizace podpory
- flexibilita
- diskrétnost

### **Individuální plánování**

Pečovatelská služba je služba poskytována v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v předem dohodnutém čase, dle individuálních potřeb klienta, které jsou zakotveny v jeho individuálním plánu. Individuální plán slouží k naplnění osobního cíle, který

klient uvedl. Individuální plán je sestavován v součinnosti s určeným **klíčovým pracovníkem**, který přednostně zabezpečuje provedení požadovaných úkonů, spolupracuje při vytváření individuálního plánu péče, dále ve spolupráci s klientem dbá na dodržování plánu, hodnotí spolu s klientem, zda služba splňuje očekávání klienta, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služeb očekává a domlouvá s klientem případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav klienta, příp. společně s klientem přehodnocují jeho osobní cíle.

Při určování „klíčového“ pracovníka je brán v úvahu osobní cíl klienta i stanovený postup v individuálním plánu, jak cíle dosáhnout, dále provozní možnosti pečovatelské služby, charakterové vlastnosti klientů i pracovníků pečovatelské služby.

Pokud má klient zájem o stanovení konkrétního zaměstnance pečovatelské služby jako klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno.

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

**Předpisy jsou k dispozici na „pečovatelně“ a v kanceláři OSV MěÚ Štětí. Pravidla poskytování Pečovatelské služby města Štětí obsahují základní informace uvedené v těchto předpisech. Úplné znění jednotlivých předpisů obdrží občané na požádání od sociálního pracovníka OSV MěÚ Štětí, žádost mohou vznést i prostřednictvím pracovníků.**

## VI. Úhrada pečovatelské služby:

Výše úhrady za úkony pečovatelské služby je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů Pečovatelské služby města Štětí** – viz příloha, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Výše úhrady úkonů uvedená za hodinu/minutu poskytovaného úkonu se odvíjí od skutečně spotřebovaného času poskytovaného úkonu. Měsíčně vypočtená úhrada je zaokrouhlována na celé Kč.

**Při změně Sazebníku úhrad úkonů Pečovatelské služby města Štětí je osoba se změnou prokazatelně seznámena** pracovníkem OSV **s minimálně měsíčním předstihem před nabytím jeho účinnosti**, nesouhlas osoby se změnou sazebníku je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytování pečovatelské služby ze strany poskytovatele (města Štětí).

Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí, není-li ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 28. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována.

**Bez úhrady** se pečovatelská služba, resp. základní činnosti pečovatelské služby poskytují dle zák. č. 108/2006 Sb., § 75, odst. 2:

- a) *rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,*
- b) *účastníkům odboje (zák. č. 255/1946, zák. č. 462/1919),*
- c) *osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho*

účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,

d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců,

e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let

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

**Osoba** nebo zákonný zástupce osoby, mající zájem o poskytování pečovatelské služby (dále jen zájemce), **požádá osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby OSV** (odbor sociálních věcí) Městského úřadu ve Štětí **o zprostředkování sociální služby**. Pracovník OSV MěÚ Štětí na základě tohoto podnětu navštíví zájemce, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a podá zájemci informace o pečovatelské službě v takovém rozsahu, aby se tento mohl rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít či nikoliv, příp. v jakém rozsahu.

V případě zájmu o využití pečovatelské služby podá zájemce žádost o zavedení pečovatelské služby, ve které je kromě druhu a četnosti požadovaných úkonů povinen uvést:

- **základní údaje** pro přípravu smlouvy o poskytování pečovatelské služby (jméno, datum narození, bydliště); (nepovinně dále r. č., pobírání příspěvku na péči - výše, jméno ošetřujícího lékaře, zdravotní pojišťovnu, jména a telefonní čísla kontaktních osob)
- v odůvodněných případech doložit **vyjádření ošetřujícího lékaře** (podezření na infekční či parazitární chorobu nebo psychózu či psychickou poruchu)

Pracovník OSV připraví na základě domluvy s osobou žádající poskytování pečovatelské služby návrh smlouvy, spolu s Pravidly poskytování Pečovatelské služby města Štětí a Sazebníkem úhrad úkonů Pečovatelské služby města Štětí je předá osobě k seznámení a při souhlasu s pravidly i se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy klient i zástupce města uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

(Podrobný postup v Pravidlech pro uzavírání a vypovězení smlouvy o poskytování Pečovatelské služby města Štětí.)

**K odmítnutí zájemce** o poskytnutí Pečovatelské služby města Štětí může dojít pouze za předpokladu, že:

1. Pečovatelská služba města Štětí **neposkytuje** sociální službu, o kterou osoba žádá
2. Zájemce **není** osobou **z okruhu cílové skupiny** Pečovatelské služby města Štětí
3. Pečovatelská služba **nemá dostatečnou kapacitu** k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

Město Štětí odmítne uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud zdravotní stav osoby neumožňuje poskytování požadovaného úkonu.

(Podrobný postup v Pravidlech pro postup při odmítnutí zájemce o poskytnutí Pečovatelské služby města Štětí.)

## VIII. Poskytování pečovatelské služby:

**Druh poskytovaných úkonů** a jejich **četnost** jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. **Čas poskytnutí** jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s klientem **individuálně**. Pokud klient požaduje provádění úkonů nepravidelně, je povinen **nahlásit požadavek na provedení úkonů minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod.** Jedná-li se o zajištění úkonu v **přesně stanovený čas** (např. doprovod k lékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně **tři pracovní dny předem**.

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

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

**Při změně zdravotního stavu klienta**, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je klient povinen na změnu svého zdravotního stavu pracovníka upozornit a pečovatelská služba je oprávněna **přerušit** po dobu nemoci klienta poskytování některých úkonů (jedná se zejména o dovoz jídla, koupání ve středisku osobní hygieny, příp. další).

**V případě, že klient pracovníkovi neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od domluveného termínu pečovatelská služba postupovat takto:**

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

*Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pracovníkem, který takto postupoval, v dokumentaci klienta i v knize mimořádných událostí, uložené na pečovatelně.*

(Podrobný postup řešení této i dalších situací v Pravidlech pro řešení nouzových a havarijních situací – vnitřním předpise Pečovatelské služby města Štětí.)

## IX. Specifikace jednotlivých činností a v rámci nich prováděných úkonů:

**Základní sociální poradenství** – poskytuje sociální pracovník OSV, a to dle domluvy v **domácnosti** klienta nebo v **kanceláři OSV MěÚ Štětí**. Zahrnuje konzultaci sociálních problémů, projednání možného řešení, poskytnutí kontaktů, případně formulářů, pomoc s vyplněním formulářů.

**Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** - poskytuje se **v domácnosti** klienta, případně za využití jeho speciálních pomůcek (např. zvedák). Zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití (nakrájení

na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení dle přání klienta); pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů); pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu - klient se pracovníka drží nebo nepřímého doprovodu - pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře); pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík (u částečně mobilního klienta pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík; u plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby - rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka, postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran - nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout).

**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – poskytuje se **v domácnosti** klienta, případně v jiných vyhovujících prostorách. Zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (napuštění vany, příprava prostředí pro úkon, podpora klientovi při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, omytí žínkou a umytí - pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám - mytí je prováděno v ochranných rukavicích za použití mycích prostředků klienta, vypuštění vany; u částečně nebo zcela imobilního klienta je úkon poskytován pouze, pokud má klient vybavenou koupelnu zvedacím zařízením, případně za pomoci druhé osoby, v opačném případě je možné tento úkon zajistit mytím na lůžku – klient musí zajistit potřebné pomůcky); pomoc při základní péči o vlasy a nehty (základní péče o vlasy - umytí, vysušení a učešání vlasů za použití mycích prostředků, hřebenu a fénu klienta; pracovníce může odmítnout použít klientův fén, pokud je důvodné podezření, že fén je poškozený a jeho použitím by mohlo dojít k ohrožení zdraví nebo života; základní péče o nehty - ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta, nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu, pracovníce může poskytnutí úkonu odmítnout, pokud je třeba odborný zásah školené pedikérky nebo lékařské ošetření; úkony jsou prováděny v ochranných rukavicích); pomoc při použití WC (pomoc při svlékání kalhot a prádla, odstranění pleny a plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot, úkon je prováděn v ochranných rukavicích).

Při úkonech osobní hygieny je kladen důraz na zachování intimity a soukromí klienta dle jeho požadavků a přání.

### **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

**a) dovoz nebo donáška jídla (resp. oběda)** – pečovatelská služba zajišťuje dovoz oběda z **Centrální školní jídelny** ve Štětí a z **jídelny papírny** ve Štětí; cena oběda je stanovena zřizovateli jídelen. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Dovoz oběda probíhá v době od 10.30 hod. do 14.00 hod.

Obědy jsou přepravovány v **termonádobách** splňujících hygienické normy, klient si tyto termonádoby zapůjčuje od poskytovatele. Výpůjčka nádob je bezplatná, v případě poškození či ztráty termonádoby je však klient povinen uhradit náklady spojené s jejich obnovou. Klienti si musí udržovat **termonádoby v čistotě**, příp. jim s údržbou termonádob může pomoci pracovnice pečovatelské služby při poskytování úkonu „pomoc při zajištění chodu domácnosti“. **Dovoz oběda v nádobách, které nesplňují potřebné parametry, může poskytovatel po předchozím písemném upozornění na závady a nutnost jejich odstranění odmítnout.**

Poskytovatel může v případě nezbytné potřeby zajišťovat přepravu obědů v jednorázových termoboxech, např. pokud to vyžaduje epidemická situace.

Obědy hradí klient v jídelnách sám nebo prostřednictvím pracovníka, ten vybírá **úhradu za obědy dopředu**, před začátkem měsíce, ve kterém klient dovoz obědů požaduje. Klient hradí počet nahlášených obědů, případné přeplatky nebo nedoplatky jsou vyrovnány do jednoho týdne po skončení měsíce, ve kterém byly obědy odebrány (úhrada obědů nemá vliv na úhradu úkonu dovážka obědů, ta je hrazena po skončení měsíce, dle podmínek uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby).

**Odhlášení oběda** v pracovní den je povinen klient nahlásit **do 8.00 hod.** dne, na který chce oběd odhlásit. Odhlášení oběda na **S+N+SV** je klient povinen nahlásit **do 15.00 hod. předchozího pracovního dne**. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd, v případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato klientem hrazena.

**b) pomoc při přípravě jídla** - klient si připravuje jídlo a pití sám ve své domácnosti, z vlastních surovin, pracovník asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá, aby nedošlo k případnému poranění klienta;

**c) příprava a podání jídla a pití** – jídlo je připravováno **ze surovin klienta** (možno zajistit i prostřednictvím pracovníka v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva), v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení, úkon zahrnuje i servírování, porcování, případně pomoc při jeho podání.

### **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

**a) běžný úklid a údržba domácnosti** (vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin). Úkon je prováděn v ochranných rukavicích. Úklid se provádí v nezbytném životním prostoru klienta, tj. v kuchyni, ložnici, obývacím pokoji, přilehlé chodbě a sociálním zařízení; klient je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovníka v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonů třeba.

**b) údržba domácích spotřebičů** – znamená mytí, čištění domácích spotřebičů (např. kuchyňského robota, vysavače), pracovníci *nejsou oprávněni opravovat spotřebiče nebo provádět neodborné zásahy do spotřebičů* Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta. V případě, že se jedná o závažnou závadu

s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta proveden zápis do knihy Mimořádných událostí. Úkon je prováděn v ochranných rukavicích.

**c) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování** - PS provádí pouze velký úklid sezónního charakteru, tzn. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, včetně omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, uklizení ve skříních kuchyňské linky a spížních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, mytí společných prostor domů. Tento úkon je prováděn pouze u klientů, kteří pravidelně (minimálně 1x 14 dní) využívají úkonu běžného úklidu a údržby domácnosti. Úkon je zajišťován v nezbytném životním prostoru klienta; klient je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovníka v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonu třeba; úkon je prováděn v ochranných rukavicích.

Při mytí oken ve výškách jsou pracovníci povinni postupovat následujícím způsobem. Okno umyje z vnitřní strany vodou se saponátem, potom sklo navlhčí přípravkem na mytí oken dodaným klientem a čistým hadrem vyleští. Je možné použít též stěrku na okna. Potom okno otočí rubem do místnosti a postupují stejným způsobem.

V případě, že na okno nedosáhnou, ke zvýšení místa práce používá pouze stabilních prostředků jako jsou přenosné schody. Při mytí vnějších rámců oken, nebo oken, které nelze otočit do místnosti, nesmí úkon mytí okna pracovníci provést. V odůvodněných případech zajistí mytí oken 2 pracovníci (doba trvání úkonu je v tom případě násobená dvěma). Mytí společných prostor domů je zabezpečováno klientům, kteří bydlí v bytovém domě, kde si nájemníci/majitelé samostatně zajišťují úklid; a to pouze v době, kdy zajištění úklidu společných prostor připadá na klienta pečovatelské služby.

V případě potřeby úklidu po malířských nebo stavebních pracích pomůže poskytovatel zprostředkovat kontakt na profesionální úklidovou službu.

**d) donáška vody** – prováděna v nádobách klienta, pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

**e) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** – zahrnuje donášku uhlí a dřeva, případně štípaní dřeva (nikoli skládání uhlí a řezání dříví), vybírání a vynesení popela, běžné čištění kamen. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně veliká.

**f) nákupy a pochůzky** – pracovník nakupuje zboží **z obdržených finančních prostředků klienta** dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven **písemný seznam** věcí, které si přeje nakoupit (příp. pracovník pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) s uvedenou finanční částkou,



kteřou před nákupem předá pracovník (na žádost klienta vystaví pracovník na předanou finanční částku potvrzení). Po nákupu **pracovník nákup vyúčtuje** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi (na kopii případného potvrzení klient podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi klienta (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

Doba trvání nákupu zahrnuje čas strávený na cestě za klientem, čas strávený u klienta při přebírání písemného seznamu (příp. čas strávený sepisováním nákupu), čas strávený cestou za nákupem a vlastním nakupováním, čas strávený předáním nákupu klientovi a vyúčtováním nákupu. Doba trvání pochůzky je posuzována obdobně.

Klient nemůže požadovat po pracovnících, aby disponovali jeho platební kartou.

**g) velký nákup** - je nákup nad rozsah běžného nákupu (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti), nákup je zajišťován pouze ve městě Štětí. Nakupováno je i ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru.

**h) praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy** – poskytuje se v prádelně na pečovatelně. Pracovníci PS přebírají prádlo od klientů v jejich domácnostech, a odnášejí ho do prádelny a zvaží. Prádlo se pere každému klientovi zvlášť a pracovníci dodržují postup při praní, který je uveden na oděvu. Dávkování pracích prostředků je dle etikety na obalu výrobku. Po vyprání je prádlo usušeno na sušácích nebo v sušičce a vyžehleno. Čisté prádlo je vyzvednuto z prádelny a předáno klientovi, zároveň se sdělením hmotnosti prádla. V případě požadavku klienta je možné prádlo převážít u něho v domácnosti. **Při využití úkonu s použitím pracího prášku klienta se musí jednat o prací prášek** vhodný k použití do automatické pračky.

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – zajišťuje se ve městě Štětí a integrovaných obcích, v odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti pečovatelské služby, může být klientovi poskytnut doprovod v sanitě i do zdrav. zařízení mimo Štětí a integrované obce. Je vhodné **vznést požadavek** na zajištění tohoto úkonu **s co největším předstihem** (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři).

Úkon, jehož předpokládaná délka je delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednan s velkým časovým předstihem.

## **X. Zapojení klientů do rozhodování o využití služby**

**Klienti pečovatelské služby mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí.** Pracovníci podílející se na zajišťování úkonů poskytovaných v rámci pečovatelské služby i sociální pracovník pověřený řízením služby respektují osobní názor klientů, jak chtějí využívat nabízené služby.

Klienti se ve spolupráci s klíčovým pracovníkem podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů.

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

## XI. Záznamy o poskytování pečovatelské služby

Poskytované úkony zaznamenává pracovník do výkazového listu klienta, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Správnost vyplnění výkazového listu stvrdí klient po skončení měsíce svým podpisem na originálu listu, kopii obdrží pro možnost kontroly měsíčního vyúčtování.

Aby se předešlo případným nedorozuměním, je možné **po ukončení poskytování požadovaného úkonu (vyjma dovoz jídla, resp. oběda), aby klient stvrdil svým podpisem v „notýsku pracovníka“, že uvedený úkon mu byl skutečně poskytnut v rozsahu, příp. čase, jaký pracovník uvádí.** Toto však není vyžadováno s ohledem na skutečnost, že klient je vždy po skončení měsíce seznámen s výkazovým listem a stvrzuje jej svým podpisem. Záleží tedy na dohodě mezi pracovníkem a klientem, zda chce mít průběžný přehled o zaznamenávání provedených úkonů.

## XII. Ochrana osobních údajů

Všichni pracovníci Pečovatelské služby města Štětí jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a o skutečnost, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence klientů pečovatelské služby, který bude uložen v osobní dokumentaci klienta. Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby. Veškerá dokumentace je archivována a následně skartována v souladu s platnými právními předpisy.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby kontaktním osobám, které klient uvedl, ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb, úřadu práce (přiznávajícímu a vyplácejícímu příspěvek na péči), ošetřujícímu lékaři, orgánům činným v trestním řízení.

## XIII. Spokojenost se způsobem zajištění služby

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

## XIV. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klienti pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou města Štětí, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním Pečovatelské služby města Štětí.

Stížnosti je možné podávat **ústně, v písemné nebo elektronické podobě.** Klient si může svobodně **zvolit zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V rámci možností jsou **prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.** Klient může kdykoliv vzít svou stížnost zpět.

**Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u jednotlivých zaměstnanců pečovatelské služby - pracovníků, sociálních pracovníků, vedoucích OSV MěÚ Štětí.** Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.

O každé ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden **záznam v knize stížností** uložené na pečovatelně a bude o ní informována vedoucí OSV MěÚ Štětí. Ústní stížnost bude zaznamenána i v případě, že ji pracovník ihned vyřídí, v tom případě v knize stížností uvede, jakým způsobem byla stížnost vyřízena.

Přeje-li si stěžovatel zachovat anonymitu, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, bude s totožností klienta podávajícího stížnost seznámena pouze vedoucí OSV MěÚ Štětí, příp. sociální pracovnice pověřená vedením pečovatelské služby.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pečovatelské služby města Štětí je **vyříditi stížnosti neprodleně**, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní. O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.

**Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří tajemník Městského úřadu Štětí, starosta nebo místostarosta.**

Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit například na: **Krajský úřad Ústeckého kraje**, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

**Kancelář Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno

**Český helsinský výbor**, Jelení 5, 118 00 Praha 1

**Asociace občanských poraden**, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

## XV. Ukončení poskytování pečovatelské služby

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází **ukončením platnosti smlouvy** o poskytování pečovatelské služby nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.

Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli. Se žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se klient může obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím jiné osoby (včetně pracovníků) na pracovníka OSV, který ho v případě potřeby i navštíví v domácnosti a se sepsáním výpovědi klientovi vypomůže.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

*Tato pravidla byla schválena Radou města Štětí dne 18. 11. 2020 usnesením č. 2020/22/790.*

Štětí 23. 11. 2020

Mgr. Tomáš Ryšánek  
starosta města Štětí