



Příručka pro jednání se zájemci o službu

Poslední aktualizace: 1. 1. 2022

1. Obecné informace

1.1 Poslání pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat takovou podporu a pomoc klientům, která umožňuje zachovat v maximální míře jejich dosavadní způsob života, pomáhat v nepříznivých životních situacích zvládat pobyt v domácím prostředí, zajišťovat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby.

Služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

1.2 Cílová skupina

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/děťmi ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a ocitly se v nepříznivé sociální situaci
- senioři

Služba je poskytována osobám bez omezení věku.

1.3 Základní úkony

Osoba má právo požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností, a to o pomoc při:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Služba je poskytována formou terénní – v domácnostech klientů a formou ambulantní – ve středisku osobní hygieny a v jídelně CSSP Chrudim

1.4 Základní cíle služby

- poskytovat podporu a pomoc v činnostech, které klient nezvládá
- podporovat rozvoj a zachování stávající soběstačnosti, dovednosti a zvyklosti klienta v jeho přirozeném prostředí (nepřepečovávat)
- pomoc při návratu po hospitalizaci do vlastního prostředí a pomoc se zachováním nebo obnovením původního životního stylu
- dbát na stálé individuální plánování služeb spolu s klientem
- prostřednictvím pečovatelské služby oddálit umístění v pobytovém zařízení

1.5 Principy poskytování služby

vzájemná dohoda = založena na partnerství, každý klient je rovnocenný partner
osobnost jedince = plně respektujeme individualitu klienta
svobodné rozhodování klienta = možnost volby a nezávislost
respektování lidské důstojnosti, soukromí a svobodné volby klienta
bezpečí
diskrétnost
flexibilita
empatie
obyčejná lidská vlídnost
profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků
týmová spolupráce, sdílení společných hodnot
podpora k soběstačnosti
respektování práva na přiměřené riziko
rovný přístup ke všem klientům
zachovává nestrannost k rodinným vztahům klienta

1.6 Odmítnutí zájemce

Službu lze odmítnout pouze:

(v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

- neposkytujeme-li službu, o kterou osoba žádá
- není-li poskytování služby možné z kapacitních důvodů
- pokud zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí sociální služby (službu není možné poskytnout z důvodu nevybavení speciálními pomůckami a odborným specializovaným personálem)
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší 6 měsíců před podáním nové žádosti vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinnosti vyplývajících ze „Smlouvy“

2. Vnitřní pravidla

2.1 Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování služby

1. Doba poskytování služby

Rozsah služby je sjednán s klientem individuálně podle aktuální potřeby a vše je zaznamenáno ve formuláři „Žádost o zavedení pečovatelské služby“ a v „Individuálním plánu“. Vychází se z potřeb klienta, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele.

2. Změny v poskytování služby

Klient pravdivě a včas informuje vedení pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky na níže uvedených telefonních číslech. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pracovníkem v sociálních službách

(dále jen pracovníkem). Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných situacích nejpozději do 7,30 hodin téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas a pracovník se dostaví ke klientovi, který není přítomen, je klientovi služba naúčtována.

3. Finanční hotovost na nákupy

Pokud klient požaduje po pracovníkovi nákup nebo jiný úkon, kde je nutná úhrada v hotovosti, je klient povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pracovník po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad (byl-li vydán), případně vrátí zbytek peněz.

4. Úhrada za služby a obědy

Úhradu za poskytnutou službu je klient povinen zaplatit podle platných úhrad za úkony uvedených ve smlouvě.

Úhradu za skutečně poskytnuté služby v daném měsíci klient hradí do 20. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila, proti dokladu v pokladně Poskytovatele nebo pracovníkem v sociálních službách v rámci úkonu pečovatelské služby Pochůzka v pokladně Poskytovatele, taktéž proti dokladu nebo převodem na účet nebo inkasem na účet Poskytovatele, který je vedený u Komerční banky Chrudim, č. ú. 17839531/0100.

Ambulantní službu klient hradí na místě, kde je služba provedena, a to v hotovosti proti pokladnímu dokladu.

Úhrada za poskytování služby je stanovena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Maximální výši úhrady stanoví prováděcí vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

5. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději pracovní den předem u pracovníků při dovozu obědů nebo v Centru sociálních služeb a pomoci Chrudim na tel. čísle 469 638 209 nebo 733 145 549. V nepředvídaných situacích je možné odhlašovat obědy nejpozději do 7,30 hodin téhož dne v Centru sociálních služeb a pomoci Chrudim na tel. čísle 469 638 209, 733 145 549. Obědy na soboty a neděle je možno odhlašovat nejpozději v pátek do 12,00 hodin, a to na stejných telefonních číslech.

Nebude-li dovoz oběda včas odhlášen, bude cena za oběd klientovi účtována.

Jídlonosiče na obědy jsou majetkem poskytovatele, klient hradí půjčovné. Při dovozu obědů je klient povinen osobně převzít kompletní a předat nepoškozený jídlonosič. Pokud klient přeruší odebírání obědů, je povinen jídlonosič bezodkladně vrátit.

Dovoz obědů probíhá denně od 10,00 – 13,00 hodin.

6. Kontaktní osoby

Kontaktní osoby (rodinní příslušníci, osoby blízké, pečující osoby) mohou být uvedeny klientem. K evidenci osobních údajů těchto osob není potřeba jejich písemného souhlasu z důvodu oprávněného zájmu poskytovatele sociálních služeb.

Kontaktní osoba je ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a je s ní sjednán další postup, pokud hrozí nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví.

7. Řešení krizových situací

V případě, že mají pracovníci podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, je nejprve vznesen dotaz u jeho lékaře, dále v příjmové kanceláři Chrudimské nemocnice, a.s. Pokud není prokázáno, že byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat k otevření bytu záchranné složky (Městská policie). Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

8. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit při poskytování služby vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Prohlášení o předání i vrácení klíčů je zaznamenáno v osobní kartě klienta. Klíče jsou uloženy v trezoru v kanceláři pečovatelské služby, odkud jsou vydávány pracovníkovi k poskytnutí služby. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. z důvodu hospitalizace), je klientovi nebo kontaktní osobě klíč vrácen, není-li to možné, je klíč vedením pečovatelské služby zapečetěn do obálky a uložen v trezoru.

Dojde-li k situaci, kdy je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pracovníka a klíč nelze klientovi vrátit (např. z důvodu bezvědomí), je pracovník povinen, po řádném uzamčení bytu, klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby a předat ho k uložení do trezoru pečovatelské služby s protokolárním zápisem.

9. Domácí zvířata v domácnosti klienta

Klient, jeho rodina či pečující osoba jsou povinni vytvořit podmínky, aby nedošlo v jeho domácnosti k ohrožení pracovníka volně pohybujícím se zvířetem či zvíře nebylo v bezprostřední blízkosti pracovníka pečovatelské služby při poskytování úkonů pečovatelské služby např. na lůžku či při přesunech, doprovodu. Je bezpodmínečně nutné, aby byly dodrženy bezpečné podmínky pro vykonávání úkonů pečovatelské služby ze strany pracovníka vůči klientovi.

Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim se zavazuje poskytovat službu na profesionální úrovni tak, aby bylo naplněno poslání pečovatelské služby.

Telefonní čísla pečovatelské služby:

Koordinátor pečovatelské služby: 733 145 521

Pracovník pro přihlašování a odhlašování obědů: 733 145 549

Sociální pracovník/metodik: 730 591 178

Sociální pracovníci: 733 145 524, 733 145 522, 605 201 348

Dům s pečovatelskou službou Soukenická ulice: 469 638 209 (recepcie - přehlašování obědů)

Dům s pečovatelskou službou Soukenická ulice: 732 589 839 (pečovatelka)

Dům s pečovatelskou službou Obce Ležáků: 469 639 919, 733 145 528 (pečovatelka)

Dům s pečovatelskou službou Strojařů: 733 145 533 (pečovatelka)

2.2 Doba a místo poskytování služby

Pečovatelskou službu poskytujeme občanům města Chrudim, zajišťujeme péči terénní a ambulantní. Terénní péči poskytujeme 7 dní v týdnu v dohodnutých časech v průběhu 24 hodin denně. Ambulantní péči poskytujeme od pondělí do pátku v čase od 7,00 do 17,00 hodin.

Terénní péče je zajišťována přímo v domácnostech klientů, včetně jejich domácností v bytech zvláštního určení v „Domech s pečovatelskou službou“.

Ambulantní péči zajišťujeme v Domech s pečovatelskou službou Soukenická, Strojářů a Obce Ležáků (ve středisku osobní hygieny), v Soukenické zajišťujeme podání jídla a pití v jídelně.

2.3 Zahájení poskytování služby

Sociální pracovníci dle požadavků zájemce o pečovatelskou službu domluví den, hodinu a místo návštěvy u klienta za účelem provedení sociálního šetření.

Pracovník zjišťuje potřeby zájemce, seznámí jej s možnostmi a způsoby podpory a pomoci.

Zájemce je seznámen s pravidly poskytování služby, pravidly organizace pro ochranu práv klientů, a pokud se potvrdí potřeba služby, je se zájemcem sepsána „Žádost o poskytování pečovatelské služby“ a je vyplněn formulář „Sociální šetření“, kde jsou uvedeny jeho důvody, požadavky, očekávání, potřeby a přání (co má, a naopak co nemá rád) a osobní cíle, případně popis zdravotního stavu (co je klientem sděleno, protože si myslí, že má pečovatelská vědět), kontaktní osoby.

Je dohodnut individuální plán služby (čas, četnost a rozsah služby) a další náležitosti potřebné k sepsání smlouvy.

Součástí „Žádosti o poskytování pečovatelské služby“ je seznámení zájemce s „Vnitřními pravidly poskytovatele pro poskytování služby“, s „Úhradami za úkony“, s „Přijímání a vyřizování stížností“ a seznámení se se základními náležitostmi smlouvy o poskytování služby, dále je zájemce seznámen s telefonickými kontakty na CSSP Chrudim, s ochranou osobních údajů, používáním klíčů od bytu a domu což případně zájemce stvrdí svým podpisem.

2.4 Ukončení poskytování služby

„Smlouva“ je uzavírána podle potřeb klienta buď na dobu neurčitou, nebo určitou a ukončení (s výjimkou úmrtí klienta) je vždy písemnou formou.

Ke zrušení služby může dojít z následujících důvodů:

- na základě rozhodnutí klienta
- změna bydliště klienta
- v případě úmrtí klienta
- zrušení služby ze strany poskytovatele

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty (vyjmuty ze smlouvy)

Smlouvu lze klientem vypovědět bez udání důvodu, a to pouze v písemné formě.

Výpovědní lhůta činí 10 pracovních dní a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže Osoba hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc od obdržení vyúčtování,

- jestliže Osoba i po opětovném (více než jednou) napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z „Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování služby“,
- jestliže se Osoba chová k pracovníkům Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, nebo např. jestliže pracovníky Poskytovatele opakovaně ohrožují domácí zvířata Osoby či jeho rodinných příslušníků (psi apod.),
- „Osoba“ vystupuje vůči pracovníkům Poskytovatele způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy,
- pokud Osoba nevyužívá bezdůvodně služeb Poskytovatele po dobu 3 měsíců,
- pokud poskytovatel zjistí, že jsou poskytované služby využívány ve prospěch třetí osoby,
- jestliže dojde k naplnění osobního cíle Osoby, která se stane natolik soběstačnou, že poskytování sociálních služeb nebude třeba,
- jestliže Osoba neakceptuje změny cenových podmínek pro poskytování pečovatelské služby

Osoba i Poskytovatel se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby vzájemně vyrovnají své pohledávky, a to do 90 dnů ode dne ukončení platnosti této smlouvy.

Smlouva také zaniká ke dni zrušení/ukončení registrace poskytované sociální služby. Ukončení registrované služby bude Osobě oznámeno písemně nejpozději 30 dní před zrušením/ukončením služby.

2.5 Vykazování provedené péče

Veškerá poskytovaná péče je pracovníkem evidovaná na čtečku. Pouze ve výjimečných případech ručně. Na základě evidované péče ekonomický úsek CSSP vystaví stvrzenku o vyúčtování služeb.

Způsob úhrad:

1. pracovníkem CSSP v domácnosti klienta formou úkonu Pochůzka
2. převodem nebo inkasem na účet CSSP - číslo účtu je uvedeno ve Smlouvě
3. na recepci na DPS Soukenická ulice 158

2.6 Ochrana osobních údajů

Písemný souhlas k zajišťování, shromažďování a uchovávání osobních a citlivých údajů jako podkladů k zavedení služby je stvrzen klientem nebo jeho opatrovníkem, příp. zákonným zástupcem v žádosti o poskytování služby.

Osobním údajem rozumíme např. např. datum narození, bydliště aj.

Citlivým údajem rozumíme např. zdravotní stav, odsouzení za trestní čin, náboženství aj.

Klient může dle své potřeby nahlédnout do dokumentace neomezeně. A další osoby pouze se souhlasem klienta.

Každý pracovník CSSP Chrudim má podepsané prohlášení o povinnosti zachovávat mlčenlivost o informacích o klientech, osobních údajích a citlivých údajích, se kterými přijde do styku při výkonu práce. Dále prohlášení a poučení, že není oprávněn přijímat jakékoliv majetkové plnění nebo jiné výhody od klienta nebo jeho příbuzných.

Bez souhlasu klienta (*ve smlouvě je klient uveden jako „Osoba“*) s nakládáním s jeho osobními údaji nelze smlouvu uzavřít.

- S osobními údaji je nakládáno v souladu Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

2.7 Popis úkonů

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1.1 Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Postup:

- Ø podpora ve výši, kterou klient potřebuje a která je s klientem dohodnuta
- Ø pokud je to možné a klient si to přeje, zjednodušíme podání jídla speciální úpravou (např. nakrájíme nebo namixuje) nebo specifickým nádobím (nástavec na hrneček, brčko)
- Ø vyžaduje-li to zdravotní stav klienta a je-li tak dohodnuto, počkáme, až klient dojí a dopije

1.2 Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Postup:

- Ø klientovi pomáháme s oblékáním (např. ranní, po koupeli, při inkontinenci během dne, před uleháním na lůžko)
- Ø vhodným způsobem vyjednáváme podporu zejména u klientů s inkontinencí
- Ø používá-li klient zdravotní punčochu, korzet, ortézy, naslouchadla, brýle apod., pomáháme při zvládnání jejich používání

1.3 Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Postup:

- Ø s klientem domluvíme, kde se budeme v prostoru společně pohybovat
- Ø nabídneme vytvoření bezpečného prostředí – odstranění překážek (např. volné vchody, přístupy na WC a do koupelny, odstranění nábytku s ostrými hranami a volně položené koberce), dále dostatek světla

1.4 Přesun na lůžko nebo na vozík

Postup:

- Ø pomoc ve výši, kterou klient potřebuje a která je s klientem dohodnuta
- Ø provedeme přesun klienta na vozík a umístíme mu podpěry pod nohy
- Ø dle zdravotního stavu klienta doporučíme využití kompenzačních pomůcek (např. antidekubitní podložky a matrace, hrazda k lůžku, polohovací postel)

1.5 Balíček péče o vlastní osobu

- Pomoc či podpora je poskytována v rozsahu, v jakém klient potřebuje a jaký je s klientem dohodnut – viz rozsah individuálního plánu.
- Úkon Balíček péče o vlastní osobu může zahrnovat kombinaci z těchto úkonů: pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při oblékání nebo svlékání včetně speciálních pomůcek, celková koupel, sprchování nebo omytí těla v domácnosti, pomoc při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek, promazání těla a pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.

1.6 Balíček péče o vlastní osobu v SOH

- Pomoc či podpora je poskytována v rozsahu, v jakém klient potřebuje a jaký je s klientem dohodnut – viz rozsah individuálního plánu.
- Úkon Balíček péče o vlastní osobu v SOH může zahrnovat kombinaci z těchto úkonů: pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při oblékání nebo svlékání včetně speciálních pomůcek, celková koupel, sprchování nebo omytí těla v SOH, pomoc při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek, promazání těla a pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.

1.7 Balíček stravování

- Pomoc a podpora je poskytována v rozsahu, v jakém klient potřebuje a jaký je s klientem dohodnut – viz rozsah individuálního plánu.
- Tento balíček bude poskytován v případě, že klient potřebuje pomoc v oblasti stravování alespoň ve 2 z nabízených úkonů (Pomoc a podpora při podávání jídla a pití; Pomoc při přípravě jídla a pití; Příprava a podání jídla a pití). Samozřejmě nadále budou tyto úkony nabízeny i samostatně, a to dle Vašich individuálních potřeb.

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

2.1 Celková koupel, sprchování nebo omytí těla v domácnosti nebo středisku osobní hygieny

Postup v domácnosti:

- Ø domluvíme míru podpory a rozsah hygieny (např. celková koupel, omytí částí těla, sprchování)
- Ø připravíme koupelnu dle individuálních potřeb klienta (sedátko, protiskluzová podložka)
- Ø nabídneme podporu při svlékání včetně kompenzačních pomůcek
- Ø umožníme bezpečný přístup k vaně nebo ke sprše
- Ø klientovi pomůžeme s provedením osobní hygieny, kterou nezvládá, dle přání mu umyjeme vlasy a promažeme tělo po koupeli, klient používá vlastní prostředek na promazání těla
- Ø dle domluvy klientovi pomůžeme po koupeli s oblékáním včetně kompenzačních pomůcek, popř. pomůžeme s inkontinentními pomůckami

Postup ve středisku osobní hygieny (dále jen SOH):

- Ø do SOH se klient dostaví sám nebo ho přivezeme vozidlem CSSP
- Ø klientovi pomůžeme s provedením osobní hygieny, kterou nezvládá, dle přání klientovi umyjeme vlasy a promažeme tělo po koupeli, klient používá vlastní prostředek na promazání těla
- Ø dle domluvy klientovi pomůžeme po koupeli s oblékáním včetně kompenzačních pomůcek, popř. pomůžeme s inkontinentními pomůckami
- Ø použité osobní prádlo si klient odnáší
- Ø po provedení úkonu doprovodíme klienta, který je obyvatelem DPS do bytu
- Ø byl-li klient do SOH dovezen nebo přišel sám, umožníme mu odpočinout si v DPS, poté odejde sám nebo je odvezen vozidlem CSSP

2.2 Výměna i inkontinentních pomůcek

Postup:

- Ø s klientem se domluvíme na míře pomoci při výměně inkontinentních pomůcek
- Ø dle potřeby klienta zajistíme pomoc při osobní hygieně (např. omytí žínkou, osprchování těla), příp. provedeme ošetření pokožky

2.3 Pomoc při základní péči o vlasy (mytí, prosušení)

Postup:

- Ø klientovi pomůžeme umýt vlasy v domácnosti nebo středisku osobní hygieny za použití jeho přípravků
- Ø dle přání klienta prosušíme vlasy jeho fénem nebo fénem CSSP

2.4 Ostříhání nehtů na ruku

Standardní postup:

- Ø klientovi ostříháme nehty na ruku

2.5 Pomoc při použití WC

Postup:

- Ø s klientem domluvíme míru pomoci:
 - doprovodíme na WC (dle potřeby doporučíme nástavec na WC)
 - použijeme klozetové křeslo (při omezené pohyblivosti klienta křeslo přisuneme k lůžku)
- Ø dle potřeby nabídneme pomoc při svlékání
- Ø dle potřeby pomáháme klientovi při oblékání, příp. pomůžeme s inkontinentními pomůckami a odvedeme ho na jím určené místo

2.6 Oholení vousů u mužů

- Ø Používáme holicí pomůcky klienta – vícebřité holítko
- Ø Úkon evidujeme jako pomoc při osobní hygieně

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

3.1 Dovoz oběda

Postup:

- Ø osobně klientovi předáváme termoobal s jídlonosičem (barevně odlišené dle druhu obědu), kusové ovoce či oplatky jednotlivě, výměnou odneseme termoobal s jídlonosičem z předešlého dne
- Ø dle přání klienta pomůžeme s otevřením termoobalu s jídlonosičem
- Ø klient si může vybírat z jídelníčku, který obdrží na 14 dní

3.2 Podání oběda v jídelně v DPS

Postup:

- Ø obědy v jídelně podáváme od pondělí do pátku
- Ø klient má možnost dle svého přání vybrat si oběd z jídelníčku den předem

- Ø dle potřeby a přání klienta zjednodušíme podání jídla speciální úpravou (např. nakrájíme nebo umeleme)

3.3 Pomoc při přípravě jídla a pití

Postup:

- Ø za pomoci klienta připravíme jídlo a pití z jeho surovin

3.4 Příprava a podání jídla a pití

Postup:

- Ø připravíme a uvaříme jídlo a pití ze surovin klienta
- Ø jídlo podáváme na čistém nádobí
- Ø pokud je to možné, klientovi zjednodušíme příjem jídla speciální úpravou (např. namixujeme nebo nakrájíme) nebo specifickým nádobím (nástavec na hrneček, brčkem), klientovi toto zjednodušení navrhneme a domluvíme se, zda tato úprava pro něho bude přijatelná, vyžaduje-li to zdravotní stav klienta a je-li tak dohodnuto, počkáme, až klient dojí a dopije
- Ø dle přání klienta zajistíme pomoc nebo přípravu svačiny

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

4.1 Běžný úklid a údržba domácnosti

Postup:

- Ø do běžného úklidu spadá:
 - mytí a úklid nádobí
 - úklid nákupu
 - údržba povrchů (např. kuchyňská linka, stůl)
 - zametení
 - vysávání
 - utření prachu
 - mytí podlahy – kuchyň, sociální zařízení, chodba
 - otevírání a zavírání oken
 - dezinfekce sanitárního zařízení a koupelnového příslušenství
 - údržba kompenzačních pomůcek – dezinfekce
 - vynesení odpadků
 - úprava a ustláni lůžka
 - převlečení lůžka
 - vybrání schránky na poštu
 - péče o prádlo v domácnosti (úklid prádla, praní prádla v domácnosti – vložení prádla a vyjmutí prádla z pračky, zapnutí a vypnutí pračky, úklid pračky, pověšení a žehlení prádla v domácnosti)
 - manipulace s popelnicí.
- Ø použijeme klientovy čisticí prostředky a pomůcky (prachovka, hadr, kartáč, kbelík, smeták, lopatka, smetáček, vysavač, čisticí a mycí prostředky), dle potřeby klienta použijeme vysavač CSSP
- Ø pokud úklid zajišťují 2 pracovníci a každý z nich se věnuje jiné činnosti, účtujeme skutečně spotřebovaný čas obou pracovníků
- Ø **běžný úklid je využíván pravidelně**

4.2 Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Postup:

- **Ø Velký úklid provádíme pouze u klientů, kteří využívají běžný úklid a na základě posouzení potřeby (v případě, že klient či jeho blízcí nevládnou sami zajistit úklidovou firmu), jedná se o pomoc např. při sezónním úklidu.**

Ø do velkého úklidu spadá:

- mytí oken, utírání prachu na vyšších místech – z důvodu bezpečnosti, a pokud to situace vyžaduje, použije pracovník schůdky CSSP, které prošly bezpečnostní revizí. Schůdky klienta, židle a další pomůcky není dovoleno používat.
- věšení a sundávání záclon, pokud to vyžaduje situace, použije pracovník schůdky CSSP, které prošly bezpečnostní revizí. Schůdky klienta, židle a další pomůcky není dovoleno používat.
- otření radiátorů
- vysmýčení stěn a stropů
- omytí dekoračních předmětů
- osprchování květin
- omytí kuchyňských obkladů a na sociálních zařízeních
- úklid společných prostor domu
- vytírání schodiště
- otření nábytku, dveří v bytě, kuchyňské linky, obkladů v koupelně.

Ø použijeme klientovy čisticí prostředky a pomůcky (prachovka, hadr, kartáč, kbelík, smeták, lopatka, smetáček, vysavač, čisticí a mycí prostředky), dle potřeby klienta možno použijeme vysavač CSSP

4.3 Donáška vody

Postup:

- Ø provádíme nádobami klienta z jím určeného zdroje
- Ø vodu doneseme na určené místo

4.4 Topení v kamnech vč. donášky a přípravy paliva, údržba topných zařízení

Postup:

- Ø vymeteme a odneseme popel v klientových nádobách na jím určené místo
- Ø doneseme otop z určeného místa, přichystáme podpal a zatopíme

4.5 Nákupy

Postup:

- Ø od klienta převezmeme nebo s ním sepíšeme písemný rozpis nákupu (upřesníme si druh zboží a jeho cenu)
- Ø **převezmeme zálohu na celý nákup přes podpis** do notýsku určeného k záznamům o nákupech
- Ø provedení nákupu
- Ø nákup provádíme v obchodě v lokalitě klientova bydliště

- Ø nákup zvážíme nebo určíme jeho hmotnost a rozdělíme:
 - do 2 kg
 - do 5 kg
 - od 5 – 10 kg
 - od 10 – 15 kg
- Ø přinesený nákup s klientem překontrolujeme podle rozpisu
- Ø nákup **vyúčtujeme přes podpis klienta do notýsku**, klientovi předáme přeplatek z přijaté zálohy nebo vyúčtujeme nedoplatek – **na základě pokladního dokladu**
- Ø vycházíme z předem domluvené četnosti nákupů a stanovených dnů – nákup lze sjednat i po telefonu (písemné převzetí a vrácení záloh stejné jako shora uvedeno – **písemně**)
v DPS jsou obchody, kde nakupujeme, vyvěšeny na nástěnkách

4.6 Pochůzky

Postup:

- Ø dle domluvy s klientem zajistíme
 - pochůzky k lékaři (recepty, předávání zpráv apod.)
 - vyzvednutí a nákup léků
 - vyřizování záležitostí a plateb na poště nebo dalších úřadech (srozumitelně klienta informujeme o průběhu jednání)
- Ø veškeré zálohy **převezmeme přes písemný podpis klienta do notýsku** a poté opět **přes podpis vyúčtujeme**

4.7 Praní a žehlení prádla (vč. odvozu a dovozu prádla a drobných úprav)

Postup:

- Ø prádlo pereme a žehlíme na určeném pracovišti – prádelna v CSSP, Soukenická 158
- Ø svoz a rozvoz prádla provádíme v úterý a čtvrtek
- Ø při předání prádla zkontrolujeme dle sepsaného seznamu (popis druhu a počtu kusů prádla), event. seznam s klientem sepíšeme (odpovídá přebírající pracovník)
- Ø **seznam prádla je klientem podepsán**
- Ø na pracovišti zvážíme přebrané prádlo
- Ø na požádání klienta provedeme drobnou opravu (přišití knoflíku, poutka, ramínka, zašití malé dírky na textilií, do tohoto úkonu neposkytujeme: zašívání ponožek, výměna zipu, náročnější opravy s použitím šicího stroje, vyšívání)
- Ø prádlo předáme klientovi buď v jeho čisté tašce nebo v obalu pečovatelské služby, který po předání vezmeme zpět (nepoužíváme obal, ve kterém bylo přivezeno špinavé prádlo)
- Ø při předání čistého prádla překontrolujeme před klientem jednotlivé kusy prádla podle seznamu
- Ø **předání prádla si necháme podepsat klientem** (prádelna zodpovídá za správnost předání prádla)

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

5.1 Doprovod dětí do předškolního zařízení, školy, školského zařízení, k lékaři a zpět

Postup:

- Ø klienta doprovodíme na určené místo, dle potřeby i zpět
- Ø doprovod zajišťujeme pěšky nebo hromadným dopravním prostředkem, vozidlem CSSP vždy s písemným souhlasem zákonného zástupce
- Ø v případě, že doprovázíme klienta při přepravě sanitním vozem, tuto přepravu předem zajistí zákonný zástupce klienta
- Ø **klienta předáme na určeném místě osobě, kterou určil zákonným zástupcem**

5.2 Doprovod dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři, na úřady a zpět

Postup:

- Ø v případě zajištění pomoci klientovi při přípravě na lékařské vyšetření:
 - na klientovi necháme volbu přípravy osobních věcí k vyšetření, pouze doporučíme, co by bylo vhodné si s sebou připravit (zejména OP, průkazku zdravotní pojišťovny, rozpis užívaných léků, peníze, potřeby osobní hygieny)
 - dle potřeby klientovi pomůžeme s oblečením
 - pokud klient není schopen si osobní věci připravit sám (akutní změna zdravotního stavu), zajistíme přípravu
- Ø klienta doprovodíme na určené místo (škola, školské zařízení, zaměstnání, k lékaři, na úřady a instituce poskytující veřejné služby), dle potřeby i zpět
- Ø nedojde-li klient pěšky k lékaři a zažádá-li o zprostředkování sanitky, zajistí pracovník sociálních služeb tento požadavek formou úkonu Pochůzka
- Ø v ostatních případech doprovodu, nedojde-li klient sám, je dle potřeby k dopravě použito vozidlo CSSP

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

1. Pedikúra

Postup:

- Ø dle požadavku klienta poskytujeme
 - pedikúru medicínální (CSSP, Soukenická 158)
 - pedikúru klasickou (CSSP, Soukenická 158) nebo v domácnosti klienta
- Ø provádí určená pracovnice, která má pedikérské kurzy na klasickou a medicínální pedikúru, jejíž povinností je řídit se s Provozním řádem pedikúry

2. Dohled nad požitím léků

Postup:

- Ø **zajišťujeme pouze dohled nad požitím léků, které jsou připraveny všeobecnou sestrou domácí zdravotní péče podle rozpisu lékaře, jako by to u klienta doma udělal v případě potřeby rodinný příslušník**

- Ø klientovi poskytneme podporu při aplikaci kapek, které sám nezvládá vzhledem k pohybovým potížím
- Ø v případě, že bude medicínsky nezbytné, aby léčivé přípravky byly podávány odborně způsobilým zdravotnickým pracovníkem (poruch s polykáním s nebezpečím aspirace či akutní negativismus a soustavné odmítání farmakoterapie) koordinátorka, její zástupkyně či sociální pracovník tuto skutečnost neprodleně oznámí vedoucí sestře z DZOP.

3. Zapůjčení tonometru a pomoc při měření TK, pulzu

Postup:

- Ø zapůjčíme tonometr CSSP
- Ø při zhoršení zdravotního stavu klienta s jeho souhlasem informujeme lékaře

4. Pomoc při měření tělesné teploty

Postup:

- Ø klient používá svůj teploměr
- Ø při zhoršení zdravotního stavu klienta s jeho souhlasem informujeme lékaře

5. Dohled na dospělých občanem

Postup:

- Ø zajistíme dohled dle předem domluveného časového harmonogramu klienta v jeho domácnosti
- Ø dohodneme s klientem, jakou formou si přeje daný čas strávit (např. komunikací, četbou, prohlížením fotografií, hraním her, procházkou v okolí bydliště)

6. Půjčovné za jídlonosiče

Postup:

- Ø klient hradí půjčovné za 2 termoobaly s jídlonosičem, které jsou používány k dovozu obědů
půjčovné je účtováno dle skutečně odebraných obědů v měsíci, a to vždy následující měsíc –
vyúčtování provádí účetní CSSP

7. Použití vysavače CSSP

Postup:

- Ø použijeme pouze vysavač, u kterého byla provedena odborná revize elektrospotřebičů dle platných norem ČSN 331610, ČSN 331600

9. Doprava pro klienty

Postup:

- Ø vždy zajistíme řádné připoutání klienta
- Ø klienta dopravíme na určené místo
- Ø klientovi poskytneme dostatečnou podporu při nastupování a vystupování z vozidla, podle potřeby použijeme schůdky či auto s plošinou

Úhrady za úkony pečovatelské služby platné od 1. 1. 2022

<i>Činnosti</i>	<i>Úhrada v Kč</i>
Základní činnosti stanovené dle vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	
I. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
Balíček péče o vlastní osobu <ul style="list-style-type: none">• pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík• pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek• celková koupel, sprchování nebo omytí těla v domácnosti (zahrnuje také péči o vlasy, vysušení vlasů, promazání těla)• pomoc při použití WC• výměna inkontinenčních pomůcek, promazání těla• pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	130 Kč/hod.
Balíček péče o vlastní osobu v SOH <ul style="list-style-type: none">• pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík• pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek• celková koupel, sprchování nebo omytí těla v SOH (zahrnuje také péči o vlasy, vysušení vlasů, promazání těla)• pomoc při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek, promazání těla• pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	130 Kč/hod.
Balíček stravování <ul style="list-style-type: none">• pomoc a podpora při podávání jídla a pití• pomoc při přípravě jídla a pití• příprava a podání jídla a pití	130 Kč/hod.
pomoc a podpora při podávání jídla a pití, (ohřátí, servírování, podání jídla)	130 Kč/hod.
pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	130 Kč/hod.

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	130 Kč/hod.
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	130 Kč/hod.
II. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
celková koupel, sprchování nebo omytí těla v domácnosti (zahrnuje také péči o vlasy, vysušení vlasů, promazání těla)	130 Kč/hod.
celková koupel, sprchování nebo omytí těla ve středisku osobní hygieny (zahrnuje také péči o vlasy, vysušení vlasů, promazání těla)	130 Kč/hod.
výměna inkontinenčních pomůcek, promazání těla	130 Kč/hod.
pomoc při základní péči o vlasy (mytí, prosušení)	130 Kč/hod.
ostříhání nehtů na rukou	130 Kč/hod.
pomoc při použití WC	130 Kč/hod.
III. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	
dovoz oběda (1 porce) - obec Chrudim	26 Kč/úkon
dovoz oběda (1 porce) - územní části obce (Markovice, Medlešice, Topol, Vestec, Vlčnov)	30 Kč/úkon
podání oběda v jídelně DPS Soukenická ulice 158	20 Kč/úkon
pomoc při přípravě jídla a pití (klient se zapojuje do přípravy)	130 Kč/hod.
příprava a podání jídla a pití (klient se nezapojuje do přípravy)	130 Kč/hod.
IV. Pomoc při zajištění chodu domácnosti	
běžný úklid a údržba domácnosti	130 Kč/hod.
velký úklid (sezónní úklid, úklid společných prostor mimo domy s pečovatelskou službou)	130 Kč/hod.
donáška vody	130 Kč/hod.
topení v kamnech, včetně donášky a přípravy paliva, údržba topného zařízení	130 Kč/hod.

nákupy běžný do 2 kg velký do 5 kg od 5 – 10 kg od 10 – 15 kg	110 Kč/hod. 55 Kč/úkon 85 Kč/úkon 115 Kč/úkon
pochůzky (lékař, lékárna, platby na poště, zařizování na úřadech a další)	130 Kč/hod.
praní a žehlení prádla 1 kg (včetně odvozu, dovozu prádla a drobných oprav např. přišítky knoflíku, poutka)	70 Kč/kg
V. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
doprovod dětí do předškolního zařízení, školy, školského zařízení, k lékaři a zpět	130 Kč/hod.
doprovod dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři, na úřady a zpět	130 Kč/hod.
Fakultativní činnosti	
pedikúra medicínální v SOH	180 Kč/úkon
pedikúra klasická v SOH	185 Kč/úkon
pedikúra klasická v domácnosti	240 Kč/úkon
dohled nad požitím léků	20 Kč/úkon
zapůjčení tonometru a pomoc při měření TK, pulsu	10 Kč/úkon
pomoc při měření tělesné teploty	10 Kč/úkon
doprava pro klienty (v územním obvodu města Chrudim)	130 Kč/hod.
dohled nad dospělým občanem	130 Kč/hod.
použití vysavače CSSP	8 Kč/úkon
použití pračky CSSP v DPS ul. Soukenická 158, Chrudim, pro klienty CSSP od 7,00 hodin, poslední cyklus praní zahájen v 13,00 hodin	40 Kč/cyklus praní
půjčovné za jídlonosiče	4 Kč/den
Poskytnutí stravy	
Cena za stravu 1 oběd - všední den, sobota, neděle, svátek (včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy)	71 Kč/oběd (od 1. 2. 2022 81 Kč/oběd)

Zkratky:

DPS = Dům s pečovatelskou službou

MPSV = Ministerstvo práce a sociálních věcí

SOH = Středisko osobní hygieny

TK = Tlak krevní

CSSP = Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim

ZTP = Zdravotně a tělesně postižení

Bezplatné poskytování péče

- účastníkům odboje podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození a zákona č. 462/1919 Sb., o propůjčování míst legionářům,
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců, osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru,
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách výše uvedených starším 70 let,
- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.

Pro účastníky odboje a jejich pozůstalé: V rámci možnosti poskytovat základní činnost od pečovatelské služby zdarma, musí žadatel kontaktovat Ministerstvo práce a sociálních věcí na podpůrných linkách, kde bude vyzván, aby doložil potřebné dokumenty, které jsou rozhodující pro posouzení poskytovat péči ze strany CSSP zdarma. Toto rozhodnutí doloží do CSSP, kde bude vyhotovena a založena kopie tohoto dokumentu do osobního spisu klienta.

3. Ostatní informace

3.1 Pojmy, se kterými se při poskytování služby setkáte

Individuální plán: Výsledek individuálního plánování s klientem. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.

Individuální plánování: Individuální plánování je průběžný, záměrný, strukturovaný proces, při němž se sestavují kroky (prostředky), kterými bude naplňován osobní cíl či osobní cíle klienta. Nedílnou součástí individuálního plánování je práce s riziky a jejich předcházení při poskytování služby.

Proces individuálního plánování začíná již při jednání se zájemcem o sociální službu (projednání jeho požadavků, monitorování potřeb, zjištění nepříznivé sociální situace, očekávání a osobních cílů) - je písemně zaznamenáno ve formuláři „Žádost o poskytování pečovatelské služby“ a ve formuláři „Sociální šetření“. Pečovatelská služba je plánována individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti, případně k vytvoření důstojného prostředí pro další život uživatele. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý před začátkem využívání služby.

Klíčový pracovník: Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách, případně jiný zaměstnanec organizace – např. sociální pracovník, který je koordinátorem plánování péče a podpory u přiděleného uživatele. Tvoří spolu s uživatelem individuální plán.

Nepříznivá sociální situace: Oslabení nebo ztráta schopností (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, nebo zdravotního postižení) řeší vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Osobní cíl: Cíl, na kterém se uživatel dohodnul s Poskytovatelem, že jej budou společně naplňovat pomocí základních a fakultativních úkonů, které má Poskytovatel ve své nabídce. Je vymezený potřebami uživatele, jeho možnostmi, schopnostmi a přáními na jedné straně a možnostmi poskytovatele na straně druhé.

3.2 Práva a povinnosti uživatelů a poskytovatele

Práva a povinnosti Osoby

Osoba je povinna poskytnout Poskytovateli při výkonu jeho povinností nezbytnou součinnost, zejména:

- včas oznamovat požadavky na službu,
- odhlášení služby je nutné provést den předem, v akutních případech (např. hospitalizace) bezodkladně na telefonním čísle 733 145 521 s tím, že pokud nebude sjednaná služba odhlášena, bude účtována jako služba poskytnutá,
- pro poskytnutí služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné prostředky a vytvořit vhodné, odpovídající a důstojné podmínky pro odborný a pro obě strany bezpečný výkon nasmlouvané péče,
- bude-li předán klíč od bytu, popř. domu, Poskytovateli, Osoba souhlasí s tím, že byt bude otevřen, když nebude reagovat na zvonění. Poskytovatel se zavazuje neposkytnout klíč od bytu nebo domu Osoby jinému subjektu bez souhlasu Osoby a tím zajistit jeho ochranu a ochranu majetku před ztrátou či odcizením dle podmínek stanovených Vnitřními pravidly Poskytovatele pro poskytování služby.

Osoba je oprávněna vyjádřit svou nespokojenost s poskytnutím služby nebo podat stížnost na jednání, kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Poskytovatele podle „Přijímání a vyřizování stížností“

Osoba je oprávněna kdykoliv nahlédnout do dokumentace, která je uložena v její osobní kartě.

Osoba nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.

Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služby pouze tomu, komu dala Osoba souhlas k nahlížení do osobní karty.

S osobními údaji obsaženými v této smlouvě bude nakládáno ve smyslu nařízení 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).

Osoba souhlasí s tím, aby o ní Poskytovatel zpracovával data obsažená v dokumentech předkládaných před poskytováním pečovatelské služby, data obsažená v této smlouvě a získaná v souvislosti s uzavřením této smlouvy, a to za účelem řádného poskytování sociálních služeb.

Osoba má právo nahlížet do dokumentace, která je o ní vedena, a to v kanceláři sociální pracovnice. Osobní karta je považována za důvěrnou.

Poskytovatel v případě potřeby Osoby zajistí nebo zprostředkuje pomoc při komunikaci v souvislosti s uzavřením smluvního vztahu a dále v průběhu smluvního vztahu s Poskytovatelem.

3.3 Stížnosti a připomínky ke službě

Stížnosti klientů nebo jejich zástupců jsou přijímány ředitelem organizace, případně jeho zástupcem (dále jen příjemce).

Stížnost je možné podat při osobním jednání ústně, telefonicky, písemně nebo v elektronické podobě, případně jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy) a anonymně (organizace ji přešetřuje). Dále je možno využít označené schránky, které jsou umístěny na chodbách DPS Soukenická 158, Strojařů 1141, Obce Ležáků 215 a na budově Denních stacionářů Městský park 828, Chrudim.

O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned, se sepíše záznam, který je po přečtení předložen stěžovateli k podpisu.

Písemná stížnost musí obsahovat: datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti případně označení osoby, proti které stížnost směřuje.

V případě potřeby pomůže příjemce klientovi stížnost formulovat a sepsat a následně potvrdí její přijetí.

V podání stížnosti nesmí být nikomu bráněno. Vůči stěžovateli nejsou činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Šetření stížností

O způsobu šetření stížnosti rozhoduje ředitel organizace.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při jejím šetření slyšen stěžovatel, stejně jako osoby, proti kterým stížnost směřuje. Oba mají právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sami určí. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen nátlak.

O ústních jednáních v rámci šetření stížnosti se sepisuje zápis, který obsahuje jména všech na jednání zúčastněných osob, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání a doložku svědčící o tom, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni. Odmítnutí podpisu se v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly.

Vyřizování stížností

Stížnost je vyřízena odesláním odpovědi na stížnost stěžovateli. V odpovědi se vždy uvede, zda se jednalo o stížnost oprávněnou nebo neoprávněnou, jak byla prošetřena, případně jaká byla přijata nápravná opatření.

Jsou-li v rámci šetření stížnosti uložena opatření, organizace sleduje jejich splnění, případně navrhuje nebo vyvodí důsledky vůči osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

Lhůty k vyřízení stížností

Všechny stížnosti jsou urychleně a odpovědně prozkoumány a vyřízeny nebo je zařízeno jejich vyřízení. Prošetřování stížnosti je prováděno bez průtahu a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena do 28 dnů ode dne, kdy byla doručena.

Prodloužení této lhůty může být jen výjimečně se souhlasem ředitele organizace, který určí konečný termín vyřízení stížnosti. S tímto prodloužením je bezodkladně písemně seznámen stěžovatel.

Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí jí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení stížnosti. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, bude jeho požadavku vyhověno

Opakované podání stížnosti

Opakuje-li stěžovatel stížnost, organizace přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho stížnosti v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná.

Kontakt pro podání stížnosti

Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim, Soukenická 158, 537 01 Chrudim

Telefon: 469 638 630, 469 638 209

e-mail: centrum@socialni-sluzby.cz

Odvolání

Není-li stěžovatel s vyřízením a posouzením stížnosti spokojen, může se dále dovolávat posouzení své stížnosti u nadřízeného orgánu nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv. Odkaz na osoby nebo instituce, kam se může stěžovatel dále odvolat je součástí písemného seznámení žadatele s výsledkem stížnosti.

Nadřízený orgán – zřizovatel

Město Chrudim
Resselovo nám. 77
537 16 Chrudim
tel. 469 645 223
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Městský úřad Chrudim

Odbor sociálních věcí
Pardubická 67
537 16 Chrudim
tel. 469 657 111
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor sociálních věcí
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
tel. 466 026 111
e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel. 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel. 220 515 188
e-mail: sekr@helcom.cz

MPSV ČR

Odbor sociálních služeb, sociální práce
a sociálního bydlení
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
tel. 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Zpětná vazba

Zpětnou vazbou od klienta nebo jeho blízkých o způsobu poskytování sociální služby či její kvalitě jsou pro poskytovatele sociální služby také např. poděkování či pochvala. Jsou vedením organizace vnímány jako motivace pro další zlepšování a rozvoj poskytované sociální služby.

4. Kontakty

4.1 Telefonní čísla, emailové adresy

ředitelka CSSP Chrudim

Ing. Dana Pilařová

e-mail: dana.pilarova@socialni-sluzby.cz

Tel.: 469 638 209 – asistentka CSSP

Mobil: 733 145 520

koordinátorka pečovatelské služby

Vlasta Kábele

e-mail: vlasta.kabele@socialni-sluzby.cz

Tel. 469 639 919, 733 145 521

zástupce koordinátorky pečovatelské služby

Lucie Paulová

e-mail: lucie.paulova@socialni-sluzby.cz

Tel. 469 639 919

sociální pracovník/ metodik

Bc. Gabriela Jírová

e-mail: gabriela.jirova@socialni-sluzby.cz

Tel.: 469 639 919, 730 591 178

přihlašování a odhlašování obědů

Dita Potužáková

e-mail: dita.potuzakova@socialni-sluzby.cz

tel.: 733 145 549

sociální pracovník

Bc. Marcela Šťovíčková, DiS.

e-mail: marcela.stovickova@socialni-sluzby.cz

Tel.: 469 639 919, 733 145 522

sociální pracovník

Bc. Denisa Hájková

e-mail: denisa.hajkova@socialni-sluzby.cz

Tel.: 469 639 919, 605 201 348

sociální pracovník

Mgr. Lukáš Vosáhlo

e-mail: lukas.vosahlo@socialni-sluzby.cz

Tel.: 469 639 919, 733 145 524

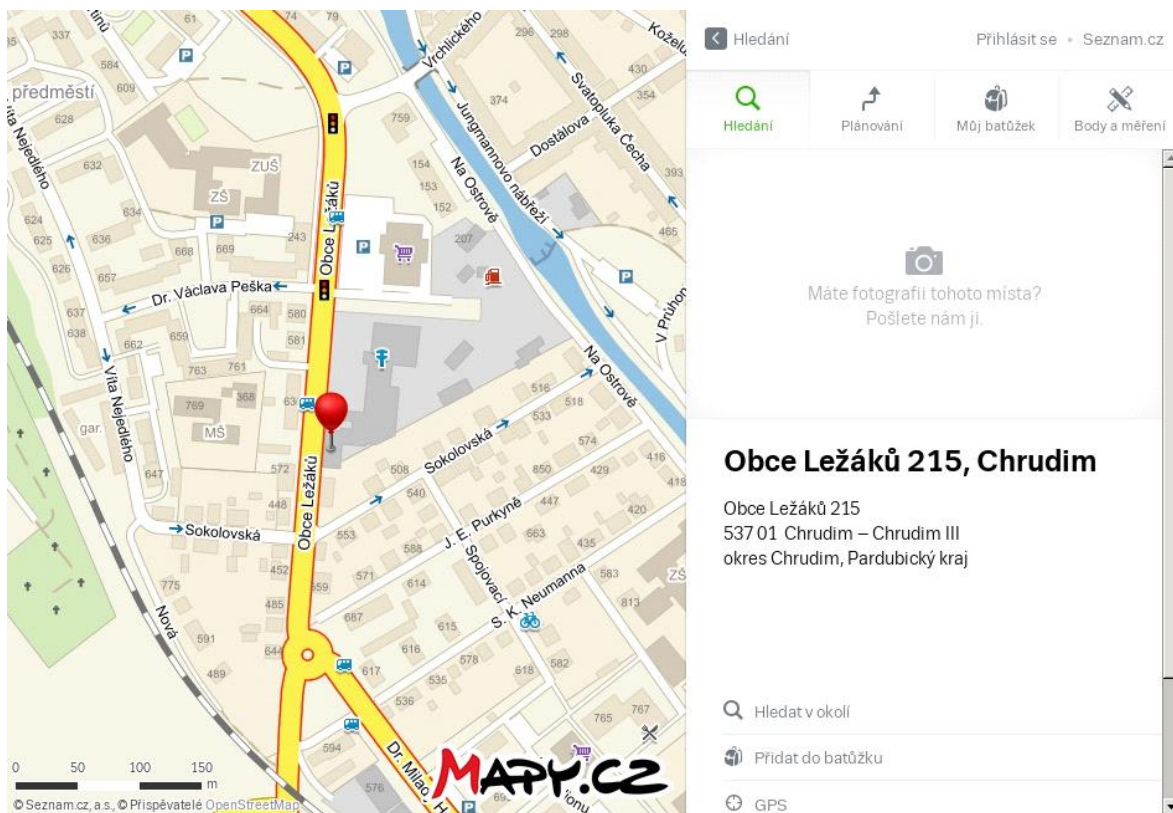
4.2 Kudy k nám – pěšky, autem, MHD

Kanceláře pečovatelské služby se nacházejí na adrese: Chrudim, Obce Ležáků 215

Z centra města podél hlavní silnice směrem na Slatiňany. Najdete nás vedle Penny Marketu Chrudim v blízkosti kruhového objezdu. U Penny Marketu si zaparkujete své auto a pokračujete pěšky cca 150 m směrem na Slatiňany, tzn. od centra města.

Zastávka MHD č. 2,3,33

4.3 Mapa



Přílohy

Příloha č. 1 - Žádost o poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 2 - Smlouva – vzor

Příloha č. 1

ŽÁDOST O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

**Jméno, příjmení, titul
žadatele:**

Datum narození:

Bydliště:

Tel. žadatele/ky:

E-mail:

**Zastoupení žadatele opatrovníkem
(jinou formou zastoupení na
základě usnesení soudu):**

Jméno a příjmení:

Funkce / vztah:

Důvody podání žádosti:

Dále péči zajišťuje:

Příspěvek na péči:

1. Pobírám

2. Nepobírám

3. Je v řízení

Osobní cíl:

**Individuální plán služby
- podklady:**

(jaké úkony, jak často)

Požadované zahájení poskytování pečovatelské služby dne:

Podpis žadatele/ky:

Datum podání žádosti:

Podpis zástupce žadatele/ky:

CSSP zpracovávají osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Příloha č. 2

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

číslo:

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi:

- 1) pan/í :
narozen/a :
bydliště :

v textu této smlouvy dále jen „Osoba“

a

- 2) organizací : **Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim**, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 26
IČ : **15054080**
se sídlem : **Soukenická 158, 537 01 Chrudim**
zastoupenou: **Ing. Danou Pilařovou**, ředitelkou CSSP Chrudim

v textu této smlouvy dále jen „Poskytovatel“

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
(dále jen zákon o sociálních službách) tato

Smlouva o poskytování PEČOVATELSKÉ SLUŽBY podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „smlouva“)

I.

Úvodní ustanovení

1. Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim je samostatnou příspěvkovou organizací města Chrudim s právní subjektivitou, zřízenou za účelem poskytování sociálních služeb podle shora citovaného zákona.

2. Poskytovatel je oprávněn k poskytování pečovatelské služby na základě rozhodnutí o registraci Sp. z.: SpKřú 19084OSV, vydaného Krajským úřadem Pardubického kraje, č. j. Křú 19084/2007, ze dne 3. 5. 2007.
3. Smyslem této smlouvy je stanovit konkrétní podmínky pro poskytování sociálních služeb a další vzájemná ujednání mezi Poskytovatelem a Osobou.
4. Pečovatelská služba je terénní služba (v domácnosti Osoby) nebo ambulantní služba. Je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
5. Pečovatelská služba je poskytována ve formě základních či fakultativních činností/úkonů. Fakultativní činnosti si nelze sjednat bez využití základních činností.
6. Pečovatelská služba je poskytována za úplatu, nejde-li o Osobu mající nárok na poskytování pečovatelské služby bez úhrady ve smyslu ustanovení § 75, odst. 2) zákona o sociálních službách. Kopie dokladu, která svědčí o tom, že se na Osobu vztahuje příslušné ustanovení zákona, bude nezbytnou součástí této smlouvy.
7. Činnosti sjednané mezi smluvními stranami dle ustanovení čl. III odst. 3, jako fakultativní, se poskytují vždy za úhradu.
8. Poskytovatel dále zajišťuje poskytování základního sociálního poradenství a to bezplatně.

II.

Předmět smlouvy

Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje, že bude Osobě za sjednanou úhradu a po stanovenou dobu poskytovat pečovatelskou službu specifikovanou v čl. III této smlouvy.

III.

Rozsah poskytování sociální služby

1. Osoba v nepříznivé sociální situaci má právo požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností:
 - a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Osobě na základě smluvního ujednání obsaženého v odst. 1 tohoto článku následující úkony v tomto rozsahu:
3. Poskytovatel se zavazuje na požádání Osoby poskytnout nad rámec základních činností definovaných v odst. 1, resp. odst. 2 tohoto článku, následující fakultativní činnosti v tomto rozsahu:
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Osobě oběd v ceně 71 Kč.
5. Dohodnutý rozsah služby může být v případě aktuální potřeby Osoby na písemné požádání změněn písemným dodatkem k této smlouvě, a to na základě souhlasu obou smluvních stran.
6. Četnost poskytovaných služeb a konkrétní časový rozvrh poskytovaných úkonů a způsob, jakým bude poskytována péče, je stanoven v individuálním plánu služby, vytvořeném Poskytovatelem za účasti a se souhlasem Osoby. Individuální plán je založen v osobním spisu klienta vedené Poskytovatelem.

V individuálním plánu je uveden osobní cíl Osoby a četnost poskytovaných činností/úkonů.

7. Poskytovatel se zavazuje Osobě pomáhat a podporovat ji v naplňování osobního cíle, poskytovat jí dohodnuté činnosti/úkony dle potřeb a možností, což je stanoveno v individuálním plánu péče.

IV.

Místo a čas poskytování sociální služby

1. Služba sjednaná v čl. III smlouvy se poskytuje na území města Chrudim a územně přilehlých částí města Chrudim.
2. Služba sjednaná v čl. III smlouvy se poskytuje v dohodnutých intervalech v průběhu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, a to po celou dobu platnosti této smlouvy

V.

Výše úhrady za sociální službu, způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování

1. Poskytovatel je povinen předložit Osobě vyúčtování úhrady za poskytnuté služby dle této smlouvy za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila. Ve vyúčtování je uvedena celková výše úhrady za poskytnutí základních a fakultativních činností/úkonů. Osoba používá variabilní symbol (číslo smlouvy bez lomítka) pro platbu převodem na účet Poskytovatele.

2. Úhradu za skutečně poskytnuté služby v daném měsíci Osoba hradí nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila, proti dokladu v pokladně Poskytovatele nebo prostřednictvím pracovníka v sociálních službách v rámci základních úkonů pečovatelské služby „Pochůzka“ v pokladně Poskytovatele, taktéž proti dokladu nebo převodem na účet nebo inkasem na účet Poskytovatele, který je vedený u Komerční banky a.s. Chrudim, číslo účtu 17839531/0100.
3. Poskytovatel vždy vydá o provedené platbě potvrzení – doklad.
4. Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu dle tohoto článku smlouvy v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená částka nesmí přesáhnout maximální částku stanovenou Vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění. Zvýšení úhrady je Poskytovatel povinen písemně oznámit Osobě nejpozději jeden měsíc před datem jeho platnosti.
5. Základní činnost je poskytována bez úhrady v případech uvedených v § 75 odst. 2) zákona o sociálních službách.
3. Pokud je výše úhrady za činnost/úkon stanovena hodinově, je účtováno vždy podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činnosti/úkonu.

VI.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociální služby

1. Osoba prohlašuje, že byla seznámena s těmito dokumenty Poskytovatele:
 - a) „Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování služby“,
 - b) „Úhrada za úkony“ pečovatelské služby
 - c) „Přijímání a vyřizování stížností“.
2. Dále Osoba prohlašuje, že jí vnitřní pravidla byla předána v písemné podobě, přečtením se s nimi seznámila, plně jim porozuměla a zavazuje se k jejich dodržování.
3. Postavení účastníků smlouvy, tedy Osoby a Poskytovatele, je rovné. Uzavřením smlouvy vznikají Osobě i Poskytovateli práva a povinnosti.

VII.

Práva a povinnosti Osoby

1. Osoba je povinna poskytnout Poskytovateli při výkonu jeho povinností nezbytnou součinnost, zejména:
 - včas oznamovat požadavky na službu,
 - odhlášení služby je nutné provést den předem, v akutních případech (např. hospitalizace) bezodkladně na telefonním čísle 733 145 521 s tím, že pokud nebude sjednaná služba odhlášena, bude účtována jako služba poskytnutá,
 - pro poskytnutí služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné prostředky a vytvořit vhodné, odpovídající a důstojné podmínky pro odborný a pro obě strany bezpečný výkon nasmlouvané péče,
 - bude-li předán klíč od bytu, popř. domu, Poskytovateli, Osoba souhlasí s tím, že byt bude otevřen, když nebude reagovat na zvonění. Poskytovatel se zavazuje neposkytnout klíč od bytu nebo domu Osoby jinému subjektu bez souhlasu Osoby a tím zajistit jeho ochranu a ochranu majetku před ztrátou či odcizením dle podmínek stanovených Vnitřními pravidly Poskytovatele pro poskytování služby.
2. Osoba je oprávněna vyjádřit svou nespokojenost s poskytnutím služby nebo podat stížnost na jednání, kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Poskytovatele podle „Přijímání a vyřizování stížností“ (příloha č. 2 této smlouvy).
3. Osoba je oprávněna kdykoliv nahlédnout do dokumentace, která je uložena v jejím osobním spisu, který je o ní veden v kanceláři sociálních pracovníků.
4. Osoba nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.

VIII.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služby pouze tomu, komu dala Osoba souhlas k nahlížení do osobního spisu.
2. S osobními údaji obsaženými v této smlouvě bude nakládáno ve smyslu nařízení 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).
3. Pracovníci Poskytovatele jsou odpovědní za bezpečné uložení klíčů a nakládání s nimi tak, aby nemohly být zneužity. V případě prokázané ztráty klíčů nebo jejich poškození se organizace zavazuje k opravě nebo výměně vložky zámku na vlastní náklady.

4. Osoba souhlasí s tím, aby o ní Poskytovatel zpracovával data obsažená v dokumentech předkládaných před poskytováním pečovatelské služby, data obsažená v této smlouvě a získaná v souvislosti s uzavřením této smlouvy, a to za účelem řádného poskytování sociálních služeb. Osoba dále souhlasí s tím, aby o ní Poskytovatel zjišťoval a shromažďoval osobní údaje (včetně citlivých údajů), ve smyslu ustanovení nařízení 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), a to v rozsahu nezbytně nutném po celou dobu poskytování sociální služby až do doby archivace a skartace osobního spisu. Osobní spis je považován za důvěrný.
5. Poskytovatel v případě potřeby Osoby zajistí nebo zprostředkuje pomoc při komunikaci v souvislosti s uzavřením smluvního vztahu a dále v průběhu smluvního vztahu s Poskytovatelem.

IX.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Osoba může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to pouze v písemné formě. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Osobou činí 10 pracovních dní a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Poskytovateli doručena.
2. 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 sociální služby za dobu delší než 1 měsíc od obdržení vyúčtování,
 - b) jestliže Osoba i po opětovném (více než jednou) upozornění hrubě poruší povinnosti vyplývající z „Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování služby“,
 - c) jestliže se Osoba chová k pracovníkům Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, jestliže Osoba vystupuje vůči pracovníkům Poskytovatele způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy, ohrožuje pracovníky Poskytovatele, nebo např. pracovníky Poskytovatele opakovaně ohrožují domácí zvířata Osoby či jejich rodinných příslušníků (psi apod.),
 - d) jestliže se osoby blízké, osoby žijící v domácnosti s Osobou či rodinní příslušníci Osoby chovají k pracovníkům Poskytovatele nedůstojným způsobem, vytvářejí nepřátelské či ponižující prostředí, a to i přes opětovné upozornění (více než jednou), ohrožují pracovníky Poskytovatele,
 - e) jestliže Osoba opakovaně (více než jednou) nespolupracuje na domluveném průběhu služby (neotvírá, odchází z domu v době, kdy má nasmlouvanou péči aj.),
 - f) pokud Osoba nevyužívá bezdůvodně služeb Poskytovatele po dobu 3 měsíců,
 - g) pokud Poskytovatel zjistí, že jsou poskytované služby využívány ve prospěch třetí osoby,

- h) jestliže dojde k naplnění osobního cíle Osoby, která se stane natolik soběstačnou, že poskytování sociálních služeb nebude třeba,
 - i) Osoba se nenachází v nepříznivé sociální situaci,
 - j) Osoba přestala vytvářet vhodné podmínky pro bezpečný výkon služby,
 - k) přestane-li Osoba patřit do cílové skupiny Poskytovatele, jestliže Osoba požaduje službu, kterou Poskytovatel na základě registrace neposkytuje
 - l) jestliže Osoba neakceptuje změny cenových podmínek pro poskytování pečovatelské služby.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 tohoto článku činí 10 pracovních dní a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Osobě doručena.
4. Osoba i Poskytovatel se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby vzájemně vyrovnají své pohledávky, a to do 90 dnů ode dne ukončení platnosti této smlouvy.
5. Smlouva také zaniká ke dni zrušení/ukončení registrace poskytované sociální služby. Ukončení registrované služby bude Osobě oznámeno písemně nejpozději 30 dní před zrušením/ukončením služby.

X.

Doba platnosti smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od:
- b) Platnost této smlouvy může být ukončena dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí některé ze smluvních stran dle čl. IX této smlouvy. Dále platnost této smlouvy končí zánikem Poskytovatele, úmrtím Osoby, popř. uplynutím sjednané doby, je-li smlouva sjednána na dobu určitou.
- c) Smluvní strany tímto prohlašují, že veškeré předchozí mezi nimi uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, včetně jejich dodatků dnem nabytí účinnosti této smlouvy pozbývají platnosti.

XI.

Přílohy

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

- 1. „Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování služby“
- 2. „Přijímání a vyřizování stížností“

XII.

Závěrečná ustanovení

- a) Smluvní strany jsou povinny oznamovat bez zbytečného odkladu veškeré skutečnosti či změny údajů, které mají nebo by mohly mít vliv na plnění povinností z této smlouvy vyplývajících.
- b) Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- c) Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků, schválených a podepsaných oběma smluvními stranami.
- d) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli, že ji neuzavřely v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- e) Smluvní strany prohlašují, že celý obsah smlouvy včetně všech jejích příloh přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, k podpisu přistupují dobrovolně, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Chrudimi dne

V Chrudimi dne

.....

.....

podpis Osoby

razítko, podpis Poskytovatele

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

1. „Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování služby“
2. „Přijímání a vyřizování stížností“

Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování služby

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služby je sjednán s klientem individuálně podle aktuální potřeby a vše je zaznamenáno ve formuláři „Žádost o poskytování pečovatelské služby“, ve Smlouvě a v „Individuálním plánu“. Vychází se z potřeb klienta, ale vždy **s ohledem na možnosti poskytovatele**.

2. Změny v poskytování služby

Klient pravdivě a včas informuje pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky na níže uvedených telefonních číslech. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pracovníkem v sociálních službách (dále jen pracovníkem). Nepřeje-li si klient úkon provést a péči včas odhlásí, může se dohodnout s pracovníkem na náhradním termínu. **Změnu v termínu plánované péče je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných situacích (náhlá hospitalizace, neplánovaná návštěva lékaře) nejpozději do 7,30 hodin téhož dne.** Pokud klient neodhlásí včas poskytovaný úkon, bude načten jako by byl proveden. V případě, že klient neodhlásí včas poskytovaný úkon, který je načítán podle skutečně spotřebovaného času (minutově), bude naúčtováno vždy 30 minut. Výjimkou je dohled nad dospělým občanem, kdy bude naúčtováno pouze 5 minut (neplatí v případě náhlé hospitalizace klienta).

3. Finanční hotovost na nákupy

Pracovník vychází z předem domluvené četnosti nákupů a stanovených dnů. Pokud klient požaduje po pracovníkovi nákup nebo jiný úkon, kde je nutná úhrada v hotovosti, je klient povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním úkonu. **Pracovník převezme zálohu na celý nákup přes podpis** do notýsku určeného k záznamům o nákupech, zálohu uloží nejlépe do plastových desek s drukem nebo peněženky a do uzavřené tašky. Pracovník provede nákup v obchodě v lokalitě klientova bydliště, co nejbližší k bydlišti. Obchody, ve kterých zajišťujeme klientům nákupy, jsou vyvěšeny na nástěnkách v DPS.

Pracovník po provedení úkonu překontroluje nákup podle rozpisu, provede vyúčtování **přes podpis klienta do notýsku**, na požádání předloží klientovi účetní doklad (stvrzenku). Pracovník předá přeplatek z přijaté zálohy nebo vyúčtuje nedoplatek – **na základě pokladního dokladu**. Uklizení nákupu probíhá dle individuálních potřeb klienta (vždy popsáno v individuálním plánu klienta míra pomoci a podpory od pečovatelské služby) a eviduje se jako Běžný úklid.

4. Úhrada za služby a obědy

Úhradu za skutečně poskytnuté služby je klient povinen zaplatit podle platných úhrad za úkony uvedených ve smlouvě či dodatku ke smlouvě.

Úhradu za skutečně poskytnuté služby v daném měsíci Osoba hradí nejpozději do 20. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila, proti dokladu v pokladně Poskytovatele nebo prostřednictvím pracovníka v sociálních službách v rámci základních úkonů pečovatelské služby „Pochůzka“ v pokladně Poskytovatele, taktéž proti dokladu nebo převodem na účet nebo inkasem na účet Poskytovatele, který je vedený u Komerční banky a.s. Chrudim, číslo účtu 17839531/0100.

Úhrada za poskytování služby je stanovena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

5. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Pracovník předá oběd v jídlonosiči osobně klientovi, ve dveřích bytu (rodinného domu), nebo přímo v bytě klienta. Předání jídlonosiče může být také předem dojednáno pečující osobě, osobě blízké či osobě žijící ve společné domácnosti, která oběd přebírá v domácnosti klienta. **Oběd nikdy pracovník nenechává u dveří, ve skříni u dveří, v dílně atd. Pracovník nikdy nevstupuje do bytu klienta, pokud ví, že v bytě není. Převzetí oběda lze dojednat výjimečně na DPS (v případě náhlé návštěvy lékaře atd.). Oběd se dováží výhradně v jídlonosiči pečovatelské služby, není možný dovoz oběda ve vlastním jídlonosiči.**

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději pracovní den předem u pracovníků při dovozu obědů nebo v Centru sociálních služeb a pomoci Chrudim na tel. čísle 469 638 209 nebo 733 145 549 či nejpozději do 7,30 hodin téhož dne. Obědy na soboty a neděle je možno odhlašovat nejpozději v pátek do 12,00 hodin, a to na stejných telefonních číslech. Obědy na dny svátku je možné odhlásit nejpozději poslední pracovní den do 12,00 hodin.

Nebude-li dovoz oběda včas odhlášen, bude cena za oběd včetně dovozu oběda a půjčovního za jídlonosiče klientovi účtována.

Jídlonosiče na obědy jsou majetkem poskytovatele, klient hradí půjčovní. Při dovozu obědů je klient povinen osobně převzít a předat kompletní a nepoškozený jídlonosič. Pokud klient přeruší odebírání obědů, je povinen jídlonosič bezodkladně vrátit.

Dovoz obědů probíhá denně od 10,00 – 13,00 hodin.

6. Kontaktní osoby

Kontaktní osoby (rodinní příslušníci, osoby blízké, pečující osoby) mohou být uvedeny klientem. K evidenci osobních údajů těchto osob není potřeba jejich písemného souhlasu z důvodu oprávněného zájmu poskytovatele sociálních služeb.

Kontaktní osoba je ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a je s ní sjednán další postup, pokud hrozí nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví.

7. Řešení krizových situací

V případě, že mají pracovníci podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, je nejprve vznesen dotaz u jeho lékaře, dále v příjmové kanceláři Chrudimské nemocnice, a.s. Pokud není prokázáno, že byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat k otevření bytu záchranné složky (Městská policie). Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

8. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit při poskytování služby vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Prohlášení o předání i vrácení klíčů je zaznamenáno ve formuláři „Potvrzení o zapůjčení/vrácení klíčů“. Klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři pečovatelské služby, odkud jsou vydávány pracovníkovi k poskytnutí služby. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. z důvodu hospitalizace), je klientovi nebo kontaktní osobě klíč vrácen, není-li to možné, je klíč vedením pečovatelské služby uložen v trezoru.

Dojde-li k situaci, kdy je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pracovníka a klíč nelze klientovi vrátit (např. z důvodu bezvědomí), je pracovník povinen, po řádném uzamčení bytu, klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby a předat ho k uložení do trezoru pečovatelské služby s protokolárním zápisem.

9. Domácí zvířata v domácnosti klienta

Klient, jeho rodina či pečující osoba jsou povinni vytvořit podmínky, aby nedošlo v jeho domácnosti k ohrožení pracovníka volně pohybujícím se zvířetem či zvíře nebylo v bezprostřední blízkosti pracovníka pečovatelské služby při poskytování úkonů pečovatelské služby např. na lůžku či při přesunech, doprovodu. Je bezpodmínečně nutné, aby byly dodrženy bezpečné podmínky pro vykonávání úkonů pečovatelské služby ze strany pracovníka vůči klientovi.

10. Velký úklid

Velký úklid provádíme pouze u klientů, kteří využívají běžný úklid a na základě posouzení potřebnosti (v případě, že klient či jeho blízcí nezvládnou sami zajistit úklidovou firmu), jedná se o pomoc např. při sezónním úklidu.

Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim se zavazuje poskytovat službu na profesionální úrovni tak, aby bylo naplněno poslání pečovatelské služby.

Telefonní čísla pečovatelské služby:

Koordinátor pečovatelské služby: 733 145 521

Pracovník pro přihlašování a odhlašování obědů: 733 145 549

Sociální pracovník/metodik: 730 591 178

Sociální pracovníci: 733 145 524, 605 201 348, 733 145 522

Dům s pečovatelskou službou Soukenická ulice 158: 469 638 209 (recepce)

Dům s pečovatelskou službou Soukenická ulice 158: 732 589 839 (pečovatelka)

Dům s pečovatelskou službou Obce Ležáků 215: 469 639 919, 733 154 528 (pečovatelka)

Dům s pečovatelskou službou Strojařů 1141: 733 145 533 (pečovatelka)

PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby vede k dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Stížnosti jsou zdrojem informací pro zjišťování kvality služeb. Vyřizovány nejsou pouze stížnosti, ale řešeny jsou též podněty a oznámení ke způsobu, kvalitě a formě poskytovaných služeb.

Podněty a oznámení probíhají spíše ústní formou, mohou mít ale i písemnou podobu. Jedná-li se pouze o podnět či oznámení klienta nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb, nepovažuje se toto za stížnost, ale pouze za podnět či oznámení a lze je vyřešit vzájemnou komunikací nebo dohodou. Podstatou podnětu či oznámení je spíše návrh na zlepšení nad rámec standardní kvality. Podněty a oznámení řeší koordinátoři a vedoucí jednotlivých úseků po konzultaci s ředitelem organizace.

Stížnost má závažnější charakter; jedná se zejména o situaci, kdy může docházet k porušení práv klientů nebo ke střetu zájmů (porušení pracovní kázně pracovníka služby apod.). Jde zejména o takové podání klienta, nebo jiné osoby, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinnostmi poskytovatele.

Stížností, podnětem nebo oznámením na sníženou kvalitu poskytované sociální služby **nemohou** být takové připomínky, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů mezi klienty, způsobu komunikace mezi klienty, směřování stížnosti proti jinému subjektu ap.).

Stěžovat si na kvalitu, způsob či formu poskytování sociálních služeb mohou osoby (klienti, zmocněnci klientů, ...), instituce a organizace, které se zabývají ochranou lidských práv atd., aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Přijímání stížnosti, podnětu či oznámení přijímá kterýkoli zaměstnanec organizace.

O skutečnosti, zda se jedná o stížnost, podnět nebo oznámení, rozhodne ředitel organizace, případně jeho zástupce.

Stížnost, podnět či oznámení je možno podat při osobním jednání ústně, telefonicky, písemně nebo v elektronické podobě, případně jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy) a anonymně (organizace ji přešetřuje). Dále je možno využít označené schránky, které jsou umístěny na chodbách všech domů s pečovatelskou službou – **Soukenická 158, Obce Ležáků 215, Strojařů 1141, a na budově denních stacionářů v Městském parku 828, Chrudim**. Schránky jsou vybírány jednou za 14 dní.

O ústních stížnostech, podnětech či oznámeních, které není možno vyřídit ihned, se sepíše záznam, který je po přečtení předložen stěžovateli k podpisu. Písemná stížnost musí obsahovat: jméno, příjmení a adresu stěžovatele (neplatí v případě anonymní stížnosti), datum podání, předmět stížnosti, co stěžovatel žádá, případně co od stížnosti očekává a předběžný termín vyřízení stížnosti. V případě potřeby pomůže příjemce klientovi stížnost formulovat a sepsat a následně potvrdí její přijetí.

Forma stížnosti, podnětu či oznámení může být také anonymní. V případě anonymní stížnosti je odpověď po dobu 14 kalendářních dnů zveřejněna na nástěnce CSSP Chrudim, v Soukenické ulici 158.

V podání stížnosti, podnětu či oznámení (dále jen podání) nesmí být nikomu bráněno. Vůči stěžovateli nejsou činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost, podnět či oznámení.

Šetření podání

- O způsobu šetření podání rozhoduje ředitel organizace.
- Vyžaduje-li to správné vyřízení podání, musí být při jeho šetření slyšen stěžovatel, stejně jako osoby, proti kterým podání směřuje. Oba mají právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sami určí. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen nátlak.
- O ústních jednáních v rámci šetření podání se sepisuje zápis, který obsahuje jména všech na jednání zúčastněných osob, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání a doložku svědčící o tom, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni. Odmítnutí podpisu se v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly.

Vyřizování podání

- Podání je vyřízeno odesláním písemné odpovědi stěžovateli. V odpovědi se uvede, jak byla prošetřena, případně jaká byla přijata nápravná opatření.
- Jsou-li v rámci šetření podání uložena opatření, organizace sleduje jejich splnění, případně navrhuje nebo vyvodí důsledky vůči osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

Lhůty k vyřízení podání

- Všechna podání jsou urychleně a odpovědně prozkoumána a vyřízena nebo je zařízeno jejich vyřízení. Prošetřování podání je prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body podání.
- Podání musí být vyřízeno do 28 dnů ode dne, kdy byla doručena.
- Podání, jehož vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí jí být postoupeno k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení podání. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, bude jeho požadavku vyhověno.

Opakované podání stížnosti

- Opakuje-li stěžovatel podání, organizace přezkoumá, zda původní podání bylo správně vyřízeno, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho podání v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
- Je-li v původním šetření podání zjištěno pochybení, postupuje se jako u podání, které není opakované.

Kontakt pro podání stížností, podnětů či oznámení

Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim, Soukenická 158, 537 01 Chrudim
Telefon: 469 638 209, e-mail: centrum@socialni-sluzby.cz

Zpětná vazba

Zpětnou vazbou od klienta nebo jeho blízkých o způsobu poskytování sociální služby či její kvalitě jsou pro poskytovatele sociální služby také např. poděkování či pochvala. Jsou vedením organizace vnímány jako motivace pro další zlepšování a rozvoj poskytované sociální služby.

Odvolání

Není-li stěžovatel s vyřízením a posouzením podání spokojen, může se dále dovolávat posouzení svého podání u nadřízeného orgánu nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv. Odkaz na osoby nebo instituce, kam se může stěžovatel dále odvolat je součástí smlouvy s klientem.

Nadřízený orgán – zřizovatel

Město Chrudim
Resselovo nám. 77
537 16 Chrudim
tel. 469 645 223
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Městský úřad Chrudim

Odbor sociálních věcí
Pardubická 67
537 16 Chrudim
tel. 469 657 111
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor sociálních věcí
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
tel.: 466 026 111
e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 220 515 188
e-mail: sekr@helcom.cz

MPSV ČR

Odbor sociálních služeb, sociální práce
a sociálního bydlení
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz