



Pravidla

o poskytování pečovatelské služby

Vydáno:	1. 10. 2014	Vydal:	Bc. Tomáš Laz, DiS.
Počet stran:	16	Počet příloh:	0
Účinnost:	1. 10. 2014		



OBSAH

Čl. 1	Základní ustanovení	3
Čl. 2	Poslání, zásady, cíle a cílová skupina pečovatelské služby	3
Čl. 3	Vysvětlení pojmu uživatel služby a smluvní ujednání	5
Čl. 4	Místo a čas poskytování pečovatelské služby	5
Čl. 5	Způsob vyúčtování služby, výše úhrady a způsob jejího placení	8
Čl. 6	Způsob poskytování pečovatelské služby	9
Čl. 7	Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele pečovatelské služby	11
Čl. 8	Výpovědní důvody a výpovědní lhůty	15
Čl. 9	Společná ustanovení	16



Čl. 1

Základní ustanovení

Pravidla o poskytování pečovatelské služby města Hustopeče (dále jen poskytovatel) je závazná pro poskytovatele služeb a pro všechny uživatele služeb, kteří podepíší Smlouvu o poskytování pečovatelské služby s tímto poskytovatelem.

Čl. 2

Poslání, cíle, zásady a cílová skupina pečovatelské služby

Poslání

Posláním pečovatelské služby je pomáhat uživatelům zvládat v nepříznivé sociální situaci pobyt v domácím prostředí, podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatelů, obnovení nebo zachování původního životního stylu.

Cílem pečovatelské služby je uživatel, který:

- zůstává co nejdéle ve svém domácím prostředí,
- má možnost zachovávat v maximální možné míře svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti,
- udržuje a uplatňuje sociální vztahy a kontakty se společenským prostředím a má vytvořeny podmínky pro seberealizaci,
- s ohledem na svůj zdravotní stav a soběstačnost uplatňuje vlastní vůli (rozhodování, aktivní spoluúčast při přijímání jednotlivých úkonů pečovatelské služby, využívá svých zachovaných tělesných a duševních schopností, apod.).

Krátkodobé cíle pečovatelské služby na rok 2015

- V roce 2015 chceme ještě více podporovat setrvání uživatelů v přirozeném prostředí (do pobytového zařízení neodejde více než 5 uživatelů naší služby).
- Naším cílem v tomto období je rozšířit počet poskytnutých úkonů o 5%.
- Zvýšení aktivity ve získávání zpětné vazby od uživatelů (proběhnou nejméně 3 vyhodnocení, do kterých budou zapojeni uživatelé služby)



Dlouhodobé cíle:

- Aktivně vyhledávat občany, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a úbytku životních sil potřebují pomoc k zajištění úkonů sebeobsluhy nebo pomoc s péčí domácnost.
- Poskytovanými pečovatelskými službami umožnit klientovi setrvat v sociálním prostředí domova, v blízkosti jeho nejbližších na pokud možno nejdelší období, pomoci mu při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního prostředí, pomoci mu se zachováním nebo obnovením jeho životního stylu.
- pokud se dostane do nemocnice nebo jiného zařízení, kde je „nucen“ k dlouhodobému pobytu – pomoci mu při návratu do domácího prostředí – s obnovením životního stylu, na něž byl zvyklý,
- uspokojovat co nejvíce zájemců o službu,

Zásady

- *transparentnost* – služba je průhledná pro uživatele služby i veřejnost
- *profesionálnost* – úkony a aktivity poskytují pracovníci s požadovaným vzděláním, organizace dbá na zvyšování jejich další kvalifikace a získávání nových poznatků
- *zachovávat lidskou důstojnost* – bez ohledu na psychické a fyzické schopnosti uživatele respektují pracovníci lidskou důstojnost a k uživatelům vždy přistupují jako k dospělým osobám, které jsou si zcela rovny
- *flexibilita* - schopnost sociální služby reagovat na individuální potřeby uživatelů (změny v poskytování úkonů, v objednání nebo odhlášení obědů, potřebná pomoc reagující na zdravotní stav)
- *dostupnost* – služba je běžně dostupná veřejnosti, informace o službě je možné získat z několika zdrojů: přímo v sídle poskytovatele, z letáků, prostřednictvím internetových stránek Města Hustopeče
- *spolupráce s jinými subjekty* – odkaz uživatele na jiné sociální služby a organizace, poskytování aktuálních informací o sociálních službách ve městě Hustopeče a přilehlém okolí
- *individuální přístup* – v jednání a péči respektujeme možnosti a schopnosti každého uživatele, jeho zdravotní stav a naplňujeme spolu s ním jeho cíle a přání, pokud nejsou v rozporu s pravidly a možnostmi naší služby



- *podpora samostatnosti a rozhodování* – uživatelé nabízíme možnosti a řešení různých situací, ale vedeme ho k samostatnému rozhodnutí

Cílová skupina

Pečovatelskou službu poskytujeme ve městě Hustopeče, včetně Domu – Penzionu pro důchodce, Žižkova 1, Hustopeče (dále jen DPD) osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba je určena seniorům a osobám se zdravotním postižením, kteří si nejsou schopni vlastními silami zajistit naplnění základních životních potřeb.

Pečovatelskou službu neposkytujeme osobám, které svým chováním, životními návyky, zdravotním stavem mohou ohrozit zdraví a bezpečnost pracovníků (akutní infekční onemocnění osoby, nekompensované duševní onemocnění), osobám s těžkým mentálním postižením, osobám hluchoslepým. Do okruhu osob spadají senioři a osoby se zdravotním postižením starší 18 let.

Čl. 3

Vysvětlení pojmu uživatel služby a smluvní ujednání

1. Uživatel služby je osoba, která využívá pečovatelskou službu poskytovanou Městem Hustopeče prostřednictvím jeho pečovatelské služby.
2. Smluvním ujednáním se rozumí uzavření písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Kdo smlouvu podepisuje, je upraveno v čl. 6 a výpovědní důvody jsou upraveny v čl. 8 těchto pravidel.

Čl. 4

Místo a čas poskytování pečovatelské služby

1. Pečovatelská služba se poskytuje na území města Hustopeče.
2. Pečovatelské úkony se poskytují v bytě (domě) uživatele, vždy za jeho přítomnosti v pracovní době: pondělí – pátek 7:00 - 15:30 .
3. Pečovatelské úkony ve večerních hodinách, o víkendech a svátcích neposkytujeme.
4. Poskytovatel služby poskytuje pečovatelskou službu dle platného ceníku poskytovaných úkonů.
5. Stanovení cen za poskytované služby se řídí § 40 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb. v platném znění.
6. Pečovatelské úkony provádí zpravidla jeden pracovník v sociálních službách - pečovatelka. Z důvodu organizace práce a efektivního využití času mohou být



pečovatelské úkony zajištěny dvěma pracovníky v sociálních službách - pečovatelkami. Jedná se zejména o náhlé nárůsty nepravidelně nasmlouvaných pečovatelských úkonů (např. sezónní úklidy domácnosti, mytí oken apod.) nebo pokud to vyžaduje náročnost poskytovaného úkonu (např. provádění přesunů a hygieny u imobilních uživatelů apod.). Uživatel služby platí obě pečovatelky - čas provedeného úkonu se krátí (1 pečovatelka by úkon provedla za 1 hodinu, 2 pečovatelky ho provedou za 0,5 hodiny).

7. Druhy poskytovaných úkonů v rámci pečovatelské služby:

Pomoc a podpora 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 hrnku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání uživatele.

Poskytováno v době: 7:00-9:00, 12:30-15:00

Max. četnost a doba poskytování: 2x denně/30 min

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Pomoc s oblékáním a svlékáním běžného oblečení, nasazování a sundávání protéz, dlah a ortéz.

Poskytováno v době: 7:00-9:00

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/30 min

Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti uživatele

Omývání na lůžku, hygiena na židli, hygiena dutiny ústní, péče o zubní náhradu.

Poskytováno v době: 7:00-10:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 2x denně/30 min

Celková koupel v domácnosti uživatele

Mytí celého těla, osušení.

Poskytováno v době: 7:00-10:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/60 min

Oběd a dovoz oběda

Dovoz oběda a předání ho uživateli v domácnosti. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu oběda, případnou reklamaci řeší poskytovatel s dodavatelem (pečovatelka telefonicky informuje dodavatele o reklamaci, řidič zajistí dovoz nového oběda, nebo není oběd uživateli účtován k úhradě).

Poskytováno v době: 10:30-12:00



Max. četnost a doba poskytování: 1x denně

Běžný úklid a údržba domácnosti

Obnáší vysávání, setření podlahy, prachu, převlečení ložního prádla, přestlání lůžka, mytí nádobí, vynesení odpadkového koše, močové lahve, mytí umyvadla a toalety. Nezahrnuje úklid výkalů po domácích zvířatech, každodenní znečištění domácnosti výkaly uživatele z důvodu jeho fyzického či duševního onemocnění. Prostředky a pomůcky k zajištění úklidu zajišťuje uživatel na vlastní náklady. Běžný úklid vykonává pečovatelka po dobu nezbytně nutnou na jeho kvalitní provedení, maximálně však v délce 60 minut za den.

Poskytováno v době: 7:00-10:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/120 min

Běžný nákup

Za běžný nákup se považuje nákup do 5 kg, v nejbližším obchodě nacházejícím se v místě bydliště uživatele. Běžný nákup je hrazen jako úkon odpovídající max. 20 minutám včetně převzetí peněz a lístku od uživatele a předání a vyúčtování nákupu uživateli. Doba úkonu (20 minut) byla stanovena na základě zkušenosti a dlouhodobého sledování časů nákupů.

Poskytováno v době: 7:00-9:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/30 min

Pochůzka

Vyzvednutí receptu, donáška léků, vyřizování záležitostí na poště, úřadech apod.

Poskytováno v době: 7:00-9:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/120 min

Velký nákup

Zahrnuje např. týdenní nákup potravin, nákup několika litrů balené vody, minerálky apod., nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (možnost využití služebního auta je v ceně úkonu).

Poskytováno v době: 7:00-8:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/60 min

Praní, žehlení a mandlování prádla v prádelně pečovatelské služby

Praní prádla se provádí ve služební pračce základními pracími prostředky včetně aviváže a případného mandlování. Uživatel má možnost předat prací prostředky vlastní, avšak cena úkonu se tímto nesnižuje. Tento úkon nezahrnuje ruční praní prádla, ruční ždímání. Objemné textilie např.: potahy, deky, apod., pereme, pokud to



umožní kapacita pračky. Pokud nelze z naší strany vyprat objemné textilie, zprostředkujeme uživateli kontakt na čistírnu.

Poskytováno v době: 7:00-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/60 min

Doprovod

K lékaři, na orgány veřejné správy a instituce poskytující veřejné služby, zájmové aktivity, kulturní akce a doprovázení zpět. Pouze v bydlišti uživatele nebo ve městě Hustopeče.

Poskytováno v době: 7:00-8:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně/120 min

Odvoz autem

Odvoz je hrazen paušálně po městě Hustopeče. Může být ve spojitosti s jinými úkony.

Poskytováno v době: 7:00-10:00, 12:30-15:30

Max. četnost a doba poskytování: 1x denně

Čl. 5

Způsob vyúčtování služby, výše úhrady a způsob jejího placení

1) Výše úhrady

- Poskytovateli náleží úhrada za poskytnutou službu uživateli sjednanou v Rozsahu poskytování sociální služby a v souladu s platným Ceníkem poskytovaných služeb.
- Poskytovatel a uživatel se dohodnou, jakým způsobem bude prováděna úhrada služby (hotovostně, bezhotovostně).
- Poskytovatel je oprávněn zvyšovat ceny dle rostoucích nákladů na základě provedené kalkulace, maximálně však do výše stanovené zákonem. Poskytovatel může navýšit úhrady pouze o tolik procent, o kolik vzrostly náklady nebo o kolik byla navýšena maximální možná úhrada ve vyhlášce z doby od sepsání smlouvy nebo jejího posledního provedení zvýšení. O tomto navýšení vyrozumí poskytovatel uživatele nejméně 14 dnů předem a ke zvýšení vystaví dodatek, který je uživatel v tomto případě povinen podepsat. Pokud se strany nedohodnou a uživatel odmítne dodatek podepsat, je tento nesouhlas brán jako výpověď z této smlouvy.

2) Způsob vyúčtování:

- Poskytnuté služby jsou evidovány pomocí příslušného formuláře (datum, druh úkonu a čas, který byl potřeba k provedení úkonu, podpis uživatele jako souhlas



s provedeným úkonem). Tento formulář má pečovatelka k dispozici. Každý provedený úkon (vyjma rozvozu stravy) musí být podepsán uživatelem.

- Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.
- Uživatel má možnost do 14. Dne v měsíci účtované služby zkontrolovat, případné nedostatky projednat se svojí pečovatelkou, která je kompetentní zjištěné nedostatky opravit.

3) Způsob placení

- Uživatel je povinen platit úhradu, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního dne v měsíci, ve kterém obdržel měsíční vyúčtování poskytnutých služeb.
- Uživatel je povinen platit úhradu v hotovosti pověřenému pracovníkovi poskytovatele nebo platbou na bankovní účet poskytovatele.
- Přeplatek je poskytovatel povinen vyplatit uživateli nejpozději do posledního dne v měsíci, následujícím po měsíci, ve kterém byl přeplatek zjištěn.
- Nedoplatek je uživatel povinen uhradit poskytovateli nejpozději do posledního dne v měsíci, následujícím po měsíci, ve kterém byl nedoplatek zjištěn.
- Platbu za uživatele může provést rodinný příslušník či osoba jiná.

Čl. 6

Způsob poskytování pečovatelské služby

1. Jednání se zájemcem o službu

Základní informace o pečovatelské službě podá kterýkoli pracovník pečovatelské služby. Pokud po získání základních informací přetrvává zájem o využití pečovatelské služby, jedná se zájemcem sociální pracovník, toto jednání již směřuje k uzavření smlouvy. Jestliže zájemce o službu spadá do cílové skupiny poskytovatele, sociální pracovník s ním podepíše: „*Souhlas se zpracováním osobních údajů*“ a seznámí jej s Pravidly o poskytování pečovatelské služby.

2. Uzavření Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá písemně mezi oběma smluvními stranami, kterými jsou zájemce o poskytované služby a poskytovatel služby. Uzavření a ukončení smlouvy z pozice poskytovatele služby schvaluje a podepisuje starosta města Hustopeče jako statutární zástupce.



Z pozice zájemce o službu smlouvu podepisuje:

- sám zájemce;
- osoba, kterou zájemce pověří plnou mocí;
- opatrovník v případě, že zájemce je omezen ve způsobilosti k právním úkonům;
- zástupce z řad členů domácnosti, podpůrce – vždy na základě ustanovení soudu;
- pracovník MěÚ obce s rozšířenou působností na základě lékařského vyjádření (v případě, že zájemce není schopen sám jednat, porozumět smlouvě a povinnostem, které z ní vyplývají, nemá stanoveného opatrovníka ani zplnomocněného zástupce).

Podklady pro zhotovení smlouvy připravuje sociální pracovník na základě jednání se zájemcem o službu. Od data účinnosti smlouvy se stává zájemce uživatelem pečovatelské služby. Sociální pracovník seznámí uživatele s Pravidly podávání stížností či připomínek a s Nouzovými a havarijními situacemi pro uživatele sociální služby – pečovatelská služba

3. Pravidla objednávání obědů:

Ve čtvrtek obdrží uživatel jídelní lístek na další týden, který nejpozději v pátek odevzdá pečovatelce. Oběd na tentýž den lze přihlásit či odhlásit nejpozději do 8:00 hodin. Obědy se odebírají pouze v jídlonosičích zapůjčených poskytovatelem, které odpovídají hygienickým požadavkům. Cena za zapůjčení jídlonosiče je zahrnuta v ceně dovozu oběda. Nájemníci DPD mají své jídlonosiče. Jídlonosiče ani jejich termoobal nesmí být vystaveny přímému ohni. V případě poškození jídlonosiče uživatelem, je ten povinen poskytovateli vzniklou škodu nahradit. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu dovezeného oběda, ale řeší případnou reklamaci uživatele s dodavatelem stravy.

4. Změna rozsahu poskytovaných úkonů

Uživatel požádá sociálního pracovníka o rozšíření nebo ukončení některého pečovatelského úkonu. Sociální pracovník provede dodatkem ke smlouvě změnu rozsahu poskytovaných služeb, vyjedná s uživatelem termín změny. Pokud uživatel požádá o rozšíření/ukončení úkonu pečovatelku, ta tuto informaci předá sociálnímu pracovníkovi.



Ve výjimečném případě lze provést úkon bez nasmlouvání, např.: z důvodu návratu uživatele z hospitalizace, akutních zdravotních problémů uživatele, úkon nemůže provádět osoba, která úkon u uživatele dříve zajišťovala apod.. Pokud potřeba úkonu trvá více jak 2 dny, je nutné úkon nasmlouvat dodatkem ke smlouvě.

Zrušení nasmlouvaných pečovatelských úkonů ze strany uživatele je možné do 14:00 předchozího dne, jinak uhradí provedení úkonu jako by byl poskytnut. Zrušení úkonu ze strany poskytovatele je možné, pokud uživatel nezajistí podmínky pro nerušený výkon dohodnuté pečovatelské služby a tato situace se opakuje 3x po sobě (pokud odmítne při příchodu pečovatelky provedení úkonu nebo není ve sjednaný den a čas zastížen doma a tuto skutečnost předem nenahlásí, uhradí službu jako by byla poskytnuta).

Čl. 7

Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele sociální služby

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby), a proto by měla být dodržována následující pravidla.

Právo na důstojnost

Pracovníci poskytovatele jsou povinni se k uživatelům chovat ohleduplně bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, původ, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost, veřejné postavení, mateřský jazyk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se uživatelé podílí na životě celé společnosti a jednat s nimi tak, aby se necítili trapně, poníženi, nedůstojně.

I uživatelé se k pracovníkům, kteří jim poskytují služby, musí chovat jako k sobě rovným, byť si jejich služby platí. Jen vzájemná slušnost a úcta přináší oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Pracovníci a uživatelé se standardně oslovují příjmením a vykájí si. Pokud si uživatel přeje být oslovován jinak, lze se na oslovování, které je mu příjemné, domluvit. Stejně tak pracovník má právo být oslovován tak, jak mu je příjemné a nepřeje-li si například, aby mu uživatel tykal, uživatel toto respektuje.

Právo na bezpečí



Služba je poskytována tak, aby se uživatel cítil bezpečně a skutečně i v bezpečí byl. Je však potřeba, aby i uživatel vytvořil prostředí, které bude pro pracovníka i ostatní uživatele bezpečné.

Uživatel je povinen upozornit pracovníky pokud zvrací, má horečku, bolí jej v krku, má střevní obtíže apod., nebo má jakoukoliv virovou a infekční chorobu, která může ohrozit personál a ostatní uživatele, nebo pokud se v domácnosti uživatele objeví vši, blechy a jiní paraziti.

S pocitem bezpečí souvisí i možnost nebát se svěřit se svými obtížemi některému z pracovníků. Každý z uživatelů má určeného pracovníka pro sebe tzv. „klíčového“. Pokud uživateli tento pracovník nevyhovuje, může požádat o jeho změnu. Pokud to bude v možnostech poskytovatele, bude uživateli vyhověno. Pokud klíčový pracovník uživatele onemocní, čerpá dovolenou apod., má poskytovatel právo zajistit službu jinou osobou.

Poskytovatel služby poskytuje na základě platné legislativy (*zejména zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění*), operačního manuálu služby a v souladu s posláním služby.

Poskytovatel je povinen s uživatelem uzavřít písemnou smlouvu o poskytování služby, proto je uživatel povinen při jejím uzavírání spolupracovat a sdělit potřebné informace (pokud není schopen porozumět obsahu smlouvy - vyjádření ošetřujícího lékaře apod.)

Veškeré konflikty řeší uživatel s poskytovatelem s rozvahou, agresivní chování a chování, které snižuje lidskou důstojnost druhé osoby, by mohlo být důvodem k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele.

Aby se uživatel ve službě cítil bezpečně, je poskytovatel povinen vyúčtovat odebrané služby a vyúčtování uživateli předložit. Toto je upraveno v čl. 5 těchto pravidel.

Právo na soukromí

Poskytovatel plně respektuje právo uživatele na soukromí. Dodržuje mlčenlivost o skutečnostech, které mu uživatel sdělí ze svého soukromí a z rodinných vztahů. Pokud uživatel potřebuje pomoc poskytovatele, ten respektuje jeho přání, jak má při této pomoci postupovat, či jakých věcí si nemá všímat.

Také pracovníci mají právo na své soukromí, je proto jejich rozhodnutím, zda se uživateli budou svěřovat se svými osobními záležitostmi. Soukromá telefonní čísla neposkytují a uživatel je povinen respektovat jejich právo na soukromý život mimo pracovní dobu.

Uživatel může mít někdy pocit, že se jej pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například na to, jakým způsobem žil dříve, jaké jsou jeho zvyky, co v současnosti zvládá



a kdo mu s tím, co nezvládá, pomáhá. Není to nemístná zvědavost. Tyto informace jsou důležité pro tzv. individuální plánování, které je základem při poskytování sociální služby a každý, kdo chce službu využívat, musí spolu s tzv. klíčovým pracovníkem spolupracovat na vytvoření přehledu toho, v čem potřebuje pomoci, v jakém rozsahu a jak často.

Právo rozhodovat o vlastní osobě

Služba je uživateli poskytována v čase a rozsahu dle jeho individuálních potřeb tak, jak se rozhodl je využívat. Má možnost rozhodovat o svém denním režimu, ale tak, aby nedošlo k narušení provozu a programu pečovatelské služby a k narušování práv a svobod ostatních uživatelů a pracovníků služby.

Uživatel má právo žít ve svém bytě, i pokud se zhorší jeho zdravotní stav natolik, že bude potřebovat celodenní péči. Za těchto okolností mu bude pečovatelská služba poskytována pouze v rámci provozních a personálních možností poskytovatele, a pouze pokud se na péči budou podílet i jeho rodinní příslušníci nebo jiná sociální služba.

Uživatel má právo být obeznámen s pracovními metodami péče a služeb.

Má právo na utajení informací a všech záznamů o poskytování péče v souladu se zákony České republiky.

Má právo se rozhodnout nahlížet do svého osobního spisu za přítomnosti pracovníka. Spisová dokumentace je majetkem poskytovatele, majetkem uživatele je pouze ta část, kterou si do ní vloží (např. kopie plné moci, soudního rozhodnutí). V případě požadavku o zničení dokumentace, bude uživateli vrácena ta část, která je jeho majetkem. Se zbytkem dokumentace se nakládá dle archivačního a skartačního řádu.

Poskytovatel se snaží potřebám uživatele přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že se kromě něj stará o více uživatelů a musí všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na jeho kapacitní a personální možnosti.

Právo na ukončení smlouvy

Uživatel má právo na ukončení smlouvy o poskytování služeb bez fyzického či psychického nátlaku a bez udání důvodu. Také poskytovatel má právo smlouvu s uživatelem ukončit. Toto je upraveno v čl. 8 těchto pravidel.

Právo na informace



Uživatel má právo se informovat, jak je vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace obsahující jeho osobní údaje.

Má právo na informace o podobných nebo jiných službách a zařízeních, které by chtěl využít, nebo o které se zajímá.

Má právo být včas a jasně informován o všech pravidlech, jejich úpravách, nařízeních a omezeních služby poskytovatele, stejně jako o sankcích při nedodržování pravidel. V případě změn dokumentů je poskytovatel povinen uživatele informovat nejméně 14 dnů předem. V případě, že se změnami uživatel nesouhlasí, bude ke dni platnosti těchto dokumentů s ním ukončena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel má právo vědět, kdo z pracovníků je za co zodpovědný a zda jeho vzdělání odpovídá funkci, kterou zastává.

Stejně tak pracovníci mají právo být informováni o změnách v souvislosti s poskytováním pečovatelských úkonů a to nejpozději den předem. K předání informací může uživatel využít služební telefon. Pokud uživatel odmítne při příchodu pečovatelky provedení úkonu nebo není ve sjednaný den a čas zastížen doma a tuto skutečnost předem nenahlásil poskytovateli, uživatel uhradí běžnou cenu, tak jako by byl úkon proveden. Pokud se tato situace opakuje 3x po sobě je ukončeno poskytování daného úkonu.

Právo na svobodu víry, vyznání, názorů

Každý má právo na vlastní názor, ať je to názor na politiku, víru nebo vyznání. Rozhodně kvalita péče není postojem uživatele ovlivněna ani v pozitivním, ani v negativním smyslu. Pracovníci poskytovatele názory uživatele respektují a mají-li jiné názory, nevnucují mu je. Stejně tak činí i uživatel.

Právo podávat stížnosti

V případě, že uživatel není s poskytovanou službou spokojen, vadí mu chování pracovníků a je-li porušováno některé z jeho výše uvedených práv, může si stěžovat. Postup jak a komu si stěžovat obdrží uživatel při uzavření smlouvy.

Pokud se vyskytne nějaký problém týkající se péče a poskytování služby, jsou pracovníci povinni udělat záznam do dokumentace a oznámit to nadřízenému.



Čl. 8

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Ze strany poskytovatele:

- a) Poskytovatel ukončuje smlouvu v případě, že uživatel poruší Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem uvedená v čl. VI.
- b) Uživatel nezaplatí ve stanoveném termínu úhradu za poskytnuté služby.
Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy po té, co proběhne tento stanovený postup:
 - uživatel je písemně upozorněn a vyzván k okamžitému zaplacení;
 - pokud tak neučiní, je písemně vyzván, aby se dostavil k vedoucímu pečovatelské služby k podepsání uznání dluhu a zaplacení do určitého termínu;
 - pokud tak neučiní, je ukončena smlouva o poskytování služby a dluh je podstoupen příslušnému pracovníkovi MěÚ.
- c) Uživatel se chová k personálu či ostatním uživatelům způsobem, který vede ke snížení důstojnosti ostatních osob, k vytváření nepřátelského prostředí, nebo dochází k ohrožení zdraví a života ostatních osob. Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy až po té, co zváží individuální situaci, která nastala a projedná ji v týmu.
- d) Uživatel se dopustí vloupání nebo krádeže na majetku poskytovatele nebo osobních věcí ostatních uživatelů či personálu. Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy až po té, co zváží individuální situaci, která nastala a projedná ji v týmu.
- e) Jestliže přestane uživatel patřit do cílové skupiny (potřeba 24 hodinové péče apod.).

2. Ze strany uživatele:

- a) Uživatel může ukončit smlouvu kdykoli bez udání důvodů, lhůta pro výpověď danou uživatelem je minimálně 1 den před požadovaným ukončením smlouvy.

3. Další možnosti ukončení smlouvy:

- a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána nebo v případě úmrtí uživatele,
- b) písemnou dohodou obou smluvních stran,
- c) zánikem poskytovatele,
- d) zrušením registrace poskytovateli.



Čl. 9

Společná ustanovení

Tato pravidla jsou běžně dostupná u pracovníků Pečovatelské služby a na webových stránkách.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.1.2014

V Hustopečích dne 28.11.2013

Bc. Tomáš Laz, DiS.

Vedoucí pečovatelské služby