
VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY (platnost d 1. prosince 2021)

KDO JSME

Pečovatelská služba je terénní sociální službou, která napomáhá cílovým skupinám setrvat ve svých domácnostech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, svou rodinu, přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení nezávislého života uživatele a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost odchodu do pobytového zařízení.

Zřizovatelem Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny, příspěvkové organizace, je Město Louny. Pečovatelská služba se osvědčuje jako jedna z možností v péči o cílové skupiny zůstat co nejdéle ve svém domově, na který jsou zvyklé a který jim zajišťuje pocit jistoty a bezpečí.

Pečovatelská služba je poskytována v domácnosti klienta ve správním obvodu města Loun s rozšířenou působností.

Pečovatelskou službu poskytujeme na základě uzavřené smlouvy s klientem v rozsahu základních činností uvedených v § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a dle vizí a požadavků Ústeckého kraje vyplývajících z „Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji“ a „Metodiky zajištění sítě sociálních služeb Ústeckého kraje“ schválené usnesením Zastupitelstva Ústeckého kraje č. 106/25Z/2019 ze dne 9. 12. 2019.

Tato vnitřní pravidla jsou závazná pro uživatele pečovatelské služby a pro všechny její zaměstnance.

Pečovatelská služba je klientům dostupná denně od 7:00 do 21:00 hodin.

V odpoledních a večerních hodinách a o víkendech zajišťujeme pouze úkony přímé osobní péče – osobní hygienu, přípravu a podání jídla apod.

1. Naše poslání

Posláním pečovatelské služby je umožnit *"seniorům, zdravotně postiženým občanům a osobám s chronickým onemocněním"* zachovat si v dostatečné míře dosavadní způsob života, kompenzovat sníženou soběstačnost a oddalovat možnost odchodu do pobytového zařízení. Poskytováním služeb ve vlastní domácnosti napomáháme klientovi co nejdéle setrvat ve svém přirozeném a známém prostředí a přispíváme tak k zachování jeho nezávislosti.

Posláním pečovatelské služby poskytované *"rodinám s dětmi"*, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a potřebují přechodnou podporu, je pomáhat do té doby, než rodina plně samostatně zvládne veškeré potřeby nebo pomínou přechodné důvody k poskytování služby. Pomáháme rodinám, které se dostaly do nepříznivé sociální situace.

2. Cílové skupiny

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- senioři
- rodiny s dětmi

Věková struktura okruhu osob: bez omezení věku

3. Zásady (principy) poskytovaných služeb

Sociální služby poskytujeme v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno:

- dodržování a ochrana lidských práv a svobod osob, uznávání hodnoty
- respektování volby a svobodného rozhodování
- respektování soukromí
- individuální plánování a flexibilita
- partnerství a spolupráce
- ochrana důvěrných informací
- odbornost, kvalita, kontrolovatelnost
- poskytování pečovatelské služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- naplňování Standardů kvality sociálních služeb

CO NABÍZÍME

Nabízíme podporu a zjišťujeme potřeby osob v rozsahu Regionální karty Ústeckého kraje a následně poskytujeme poradenství a odpovídající podporu doplňující přirozené zdroje a veřejné služby. Podporu (péči) poskytneme v rozsahu, který odpovídá nepříznivé sociální situaci osoby.

Osobám, u kterých bylo zjištěno, že se nachází v nepříznivé sociální situaci, zavedeme pečovatelskou službu.

Co je nepříznivá sociální situace?

V nepříznivé sociální situaci se nachází osoba, která potřebuje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim nelze zajistit pomocí všech ostatních zdrojů (vlastní síly, rodina, známí, sousedé, veřejné služby, jakými jsou dodavatelé stravy, úklidové firmy, prádelny, obchody, veřejná doprava atd.).

1. Základní činnosti pečovatelské služby

- 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

Podrobný popis základních činností

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Cílem je povzbuzovat klienta k tomu, aby si, za pomoci pečovatelky, jídlo naservíroval, sám se pak najedl a napil, aby nedošlo k dehydrataci a podvýživě. Pečovatelka pomůže s jednoduchými činnostmi (ohřátí, nakrájení). S úkonem souvisí i umytí a úklid pomůcek a nádobí.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Cílem je pomáhat klientovi s oblékáním/svlékáním a při tom respektovat jeho přání a zvyklosti v oblékání a celkové úpravě vzhledu.

Úkon zahrnuje:

- oblékání a svlékání – volba vhodného oblečení a doplňků podle počasí, příležitosti, vhodné vrstvení, oblékání a svlékání jednotlivých částí oblečení s využitím vhodných pomůcek,
- obouvání a zouvání – volba vhodné obuvi s ohledem na počasí, příležitost a celkový vzhled, nazouvání a zouvání obuvi s využitím vhodných pomůcek,
- úprava vzhledu – např. před odchodem ven před zrcadlem, líčení/odlíčení, použití parfému,
- posouzení, co je třeba nakoupit v souvislosti s péčí o vlastní osobu – zhodnocení, zda má klient k dispozici vhodné oblečení, obuv, kosmetiku, doplňky

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Cílem je zajistit klientovi pohyb podle jeho potřeb a zvyklostí. Klient kontroluje prostor kolem sebe, je v optimální poloze s ohledem na své potřeby a zdravotní stav.

Úkon zahrnuje:

- změny polohy na lůžku – změny polohy těla na lůžku, posazení na lůžku, manipulaci s dekou a polštářem, podání věcí ze stolku (pití, kniha, kapesník atd.)
- vstávání a uléhání na lůžko – vstání z lůžka, ulehnutí na lůžko, přesun na vozík a na lůžko,
- stání a sezení – stoupnutí, sezení mimo lůžko,
- použití polohovacích a fixačních pomůcek,
- přemísťování a manipulaci s předměty denní potřeby – manipulace s předměty denní potřeby, se závěsy, žaluziemi, roletami atd.,
- pohyb ve vlastní domácnosti - bezpečný pohyb po místnosti, v domácnosti, otevření a zamčení dveří, manipulace s klíči a domovním zvonkem atd.,
- chůze – chůze po rovině, chůze po schodech,
- pohyb mimo vlastní domácnost – pohyb po domě a vyjítí z domu, pohyb mimo dům.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon zahrnuje pomoc při přesunech na lůžko nebo invalidní vozík za přítomnosti pečovatelky.

U částečně mobilního klienta se jedná o pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík, přesun klienta z lůžka na vozík nebo z vozíku na lůžko. Vozík musí být vždy zajištěn brzdou.

U úplně imobilního klienta lze úkon poskytnout pouze pomocí zvedáku nebo druhé osoby (rodinného příslušníka atd.). Pečovatelka sama imobilního klienta nezvedá. Postel klienta musí být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Cílem je provést všechny úkony osobní hygieny a péče o tělo dle přání klienta v tempu, které je klientovi příjemné, a kterého je schopen, důstojně a v soukromí.

Chodícího klienta pečovatelka podporuje a pomáhá mu dle jeho pokynů (např. doprovod do koupelny a z koupelny, pomoc s dílčími úkony, o které klient požádá).

U nepohyblivého klienta nebo klienta s nevyhovující koupelnou provádí pečovatelka osobní hygienu na lůžku.

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkon zahrnuje:

- běžnou denní hygienu - ranní hygienu, mytí rukou a obličeje během dne, večerní hygienu, vysmrkání se, použití intim spreje,
- péči o ústa – vyčištění zubů, péče o zubní náhrady (očistění), nasazení náhrady, oholení se (strojkem),
- péči o oči – umývání očí, nasazení brýlí, čištění brýlí, aplikaci kontaktních čoček a péči o ně,

- péči o uši – čištění uší, nasazení naslouchadla, čištění naslouchadla, výměnu baterií v naslouchadle,
- mytí těla a koupání – mytí celého těla, sprchování, koupání, ošetření pokožky krémem včetně nohou, po koupeli nebo sprše,
- použití WC – použití toaletního křesla, výměnu inkontinenčních pomůcek, vypuštění sběrného sáčku na moč, výměnu plen/vložek.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Úkon zahrnuje:

- učešání, mytí vlasů a další péči (balzám, maska atd.), úpravu vlasů (vyfoukání, natočení, nalakování atd.),
- ostříhání nehtů na rukou a nohou, nalakování nehtů.

c) Pomoc při poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Pomoc při podávání jídla a pití

Jedná se samostatný úkon spojený s příjmem stravy. Pečovatelka podává klientovi pokrm a nápoje, čeká, až klient v klidu stravu rozmělní v ústech a polkne. S úkonem souvisí i umytí a úklid pomůcek a nádobí.

Úkon zahrnuje:

- přijímání stravy – porcování a ohřátí hotového pokrmu, najedení, napití.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Cílem je zajistit klientovi potraviny, posoudit, jaké potraviny je třeba nakoupit, případně pomoc při uvaření jednoduchých, časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování úkonu. S úkonem souvisí i umytí a úklid pomůcek a nádobí.

Dovoz nebo donáška jídla

Tento úkon zprostředkujeme u dostupných veřejných služeb dle výběru klienta.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Tento úkon přednostně zprostředkujeme u veřejně dostupných služeb. Pečovatelka služba úkon zajistí pouze v případě, že nelze úkon zajistit jinými veřejně dostupnými zdroji a klient využívá z větší části úkony přímé osobní péče. Neuklízíme prostory, které obývají rodinní příslušníci nebo jiné osoby. Neuklízíme silně znečištěný a hygienicky závadný byt, neodnášíme objemný odpad nebo odpad skladovaný více než 4 dny (zahnívající, zanesený hmyzem atd.), v takovém případě zprostředkujeme úklidovou firmu. Pečovatelka služba pouze udržuje domácnost v čistotě.

Úkon zahrnuje:

- udržování domácnosti - umytí nádobí, úklid lednice a mrazničky, uložení potravin, běžné udržení pořádku – dávání věcí na své místo, udržení běžného pořádku ve skříních a v kuchyni, vytření podlah, úklid koupelny a WC, setření prachu, zajištění a použití úklidových prostředků a jiného vybavení domácnosti z finančních prostředků klienta, péči o květiny (zalévání, přesazování), stlaní a převlékání lůžkovin
- péče o oblečení a boty – praní prádla, přepírání drobného prádla, sušení prádla, žehlení prádla, uložení prádla, drobné opravy prádla (přišití knoflíku, zašití drobného rozparku), čištění bot,
- udržení tepelné pohody a zajištění vody v domácnosti – větrání, obsluha karmy, radiátorů, či jiných spotřebičů pro zajištění tepla a teplé vody, které jsou způsobilé k provozu (doloží se protokolem o pravidelném čištění a servisu spotřebiče),
- obsluha domácích spotřebičů – obsluha pračky, trouby, lednice, mikrovlnné trouby atd., které jsou způsobilé k provozu,
- nakládání s odpady – třídění odpadu (v případě zájmu), odnášení běžného odpadu v den dohodnutý k návštěvě pečovatelky.

Nákupy a pochůzky

Nakupujeme potraviny a hygienické prostředky, které klient skutečně potřebuje, v obchodech nejbližších bydliště klienta s přihlédnutím k aktuální potřebě klienta a kvalitě potravin. Neprovádíme hromadné nákupy, nepřihlížíme k probíhajícím akcím v marketech, nenakupujeme pro rodinné příslušníky a nezajišťujeme nesmyslné nákupy typu 10x máslo, 4 kg cukru atd.

Úkon zahrnuje:

- běžný nákup – nákup potravin denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny, mléko, mléčné výrobky, ovoce, zelenina atd.), hygienické potřeby, drobné předměty, tiskoviny (noviny, časopisy) do hmotnosti max. 7 kg,
- velký nákup – přednostně zprostředkujeme u dodavatelů nabízejících dodávku balených potravin a nápojů zajišťujících do našeho regionu – např. Tesco, suchý rohlík.cz, košík.cz; potřebuje-li klient zajistit nákup ošacení / obuvi a nezbytného vybavení domácnosti, provedeme tento úkon formou doprovodu klienta do příslušného obchodu ve městě Louny (pečovatelka však nepřenáší objemná břemena nad 10 kg a žádné části nábytku a podlahových krytin),
- pochůzku – např. na poštu, úřad, bankovní ústav, do lékárny; pochůzky klient jasně stanoví a objedná minimálně 3 dny předem.

Praní a žehlení prádla, příp. drobné opravy

Tento úkon zprostředkujeme u dostupných veřejných služeb dle výběru klienta. V rámci pečovatelské služby zajistíme tento úkon v naší prádelně pouze klientovi, který nemá vytvořené podmínky pro praní prádla ve své domácnosti (nezvládne obsluhu pračky apod.).

Pomoc při zajištění velkého úklidu

Tento úkon zprostředkujeme u dostupných veřejných služeb dle výběru klienta, pokud o to klient požádá.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb, např. doprovod do zdravotnických zařízení, školy, školského zařízení, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby (na poštu, do banky, na pedikúru, ke kadeřnici atd.). Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, taxíkem, sanitou nebo naším služebním automobilem, je-li v požadovaný termín volný. V případě využití veřejných dopravních prostředků a taxi služby hradí celkovou částku za dopravu klient.

Termín a čas doprovodu je třeba domluvit minimálně 3 dny předem.

Služební automobil nelze využít k pouhé přepravě klienta bez doprovodu, v tomto případě zprostředkujeme jinou veřejnou službu.

2. Základní sociální poradenství

V rámci základního poradenství poskytujeme informace o možných sociálních dávkách, o možnosti využití jiných sociálních služeb nebo dostupných veřejných služeb, konzultace způsobů praktické péče apod. Zprostředkujeme poskytování zdravotních služeb, tísňové péče, zapůjčení kompenzačních pomůcek atd.

Základní sociální poradenství je poskytováno všem klientům a zájemcům o službu zdarma.

JAKÝ JE POSTUP

Zájemce o službu nás může kontaktovat osobně, telefonicky, písemně, elektronicky (např. e-mailem) nebo prostřednictvím rodinného příslušníka či známého. Patří-li žadatel do některé z cílových skupin, navštíví sociální pracovník žadatele v jeho domácnosti, na místě provede sociální šetření (zmapuje situaci žadatele) a formou rozhovoru zjistí, zda je žadatel v nepříznivé sociální situaci. Pokud ano, je s žadatelem sepsána žádost o poskytnutí peč. služby, žadatel je seznámen se způsobem a podmínkami poskytování, jsou mu předány informace o nabízených činnostech, výši úhrady a sepsání smlouvy. Po podepsání smlouvy se přistoupí k realizaci služby od data dohodnutého smlouvou.

V případě, že službu není možno zavést, poskytne sociální pracovník PS příslušné osobě kontakty na jiné, ve městě dostupné, poskytovatele sociálních nebo dostupných veřejných služeb.

Individuální plánování

Je to způsob nastavení služby každému klientovi služba „na míru“. Klíčovým prvkem individuálního přístupu je definování cíle klienta (chci mít pravidelnou hygienu, čerstvé potraviny atd.) a následná konkretizace termínů a úkolů služby. Kompletní individuální plánování se zaznamená v individuálním plánu péče, který se hodnotí a aktualizuje minimálně jednou za 12 měsíců, případně dříve při potřebě změny. Při aktualizaci se hodnotí dosud poskytnutá péče, spokojenost/nespokojenost se službou, potřeby klienta a vyjasnění dalších náležitostí dle potřeby.

Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je pečovatelka, která zajišťuje přímou péči. Jejím hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované klientovi, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. V době nepřítomnosti klíčového pracovníka (nemoc, dovolená) zajišťuje poskytování služeb zastupující pečovatelka.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit přidělenou pečovatelku, vyžadují-li to provozní důvody.

Platba za službu a vykazování péče

Pečovatelská služba je poskytována za úhradu. Klient je povinen zaplatit úhradu za poskytnuté činnosti dle aktuálního ceníku nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, kdy bylo předáno klientovi vyúčtování služby. Ve vyúčtování (pokladním dokladu) služby je uvedena rekapitulace poskytované služby za daný měsíc, kde jsou vyznačeny druhy poskytovaných činností a jejich celkový čas.

Úhradu lze zaplatit v hotovosti předáním příslušné částky pečovatelce, přímo do pokladny Poskytovatele služby nebo převodem na účet Poskytovatele. Forma úhrady se sjedná ve smlouvě a lze ji, po dohodě obou smluvních stran, změnit.

Bezplatně je služba poskytována v rozsahu základní činností klientů uvedeným v § 75 odst. 2) zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění (podrobný popis je uveden v ceníku pečovatelské služby).

Bezplatné poskytování pečovatelské služby se nevztahuje na fakultativní úkony.

K vykazování péče používá pečovatelka čtečku čárkových kódů, které klient obdržel při sepsání smlouvy nebo dodatků ke smlouvě. Pečovatelka, ihned po příchodu ke klientovi, načítá čtečkou každý úkon, který pro klienta vykonává, v pořadí, jak jdou za sebou. Příklad: po příchodu ke klientovi začíná pečovatelka s osobní hygienou, načte tedy osobní hygienu, pak odchází na nákup, načte nákup. Jednotlivé úkony se tedy načítají jeden za druhým. Ukončení služby u klienta je čtečkou zaznamenáno jako „ukončení činnosti“ na kartě čárkových kódů klienta.

Zánik smlouvy a změny ve smlouvě

Smlouva o poskytování pečovatelské služby zaniká:

- smrtí klienta,
- umístěním klienta do pobytového zařízení,
- nečerpá-li klient, bez předchozího oznámení, službu déle než 60 dní (viz čl. VIII Smlouvy),
- dohodou mezi klientem a Poskytovatelem služby k domluvenému datu, dohoda musí být písemná,
- výpovědí ze strany klienta (klient může službu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta činí 1 měsíc od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli),
- výpovědí ze strany poskytovatele služby; Poskytovatel může smlouvu vypovědět z důvodu hrubého porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (viz článek VII. Smlouvy o poskytování pečovatelské služby).

Změnu smlouvy lze provést po dohodě s klientem k dohodnutému datu (např. klient potřebuje rozšířit službu z důvodu zhoršení své nepříznivé situace).

Změna pečovatelky a změna termínu poskytování služby

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit pečovatelku a den a čas poskytované služby vyžadují-li to provozní důvody Poskytovatele (odpolední a víkendové služby, výskyt epidemií atd.), čerpá-li pečovatelka dovolenou, volno za odpolední a víkendové služby nebo onemocní.

Nakládání s penězi klientů

Pečovatelka si sama nikdy nebere peníze z míst, které jsou mimo dohled klienta (peněženka, krabička, šuplík atd.). Peníze předává sám klient. Pod dohledem klienta může pečovatelka podat klientovi peněženu, krabičku atd., ale peníze z daného předmětu vyndá sám klient. Pečovatelka musí zapsat převzatou částku do svého diáře a nechat klientovi podepsat. Ve stejný den nebo nejpozději v následující den je pečovatelka povinna vyúčtovat klientovi obdržené peníze (předat účtenku, jiný doklad o zaplacení) a provést zápis o předání peněz do diáře a opatřit podpisem klienta

Vstup do domácnosti klienta a nakládání s klíči klientů

Pečovatelka vstupuje do domácnosti klienta pouze za jeho přítomnosti. Bez souhlasu nesmí do domácnosti přivádět ani vpouštět další osoby.

Klíče od bytu klienta jsou Poskytovatelem přebírány, pokud je to nezbytně nutné (špatná pohyblivost klienta atd.). Klíče jsou předávány na základě předávacího protokolu. Pokud je pečovatelská služba klientem dočasně přerušena (z důvodu hospitalizace, návštěvy rodina atd.), jsou klíče uloženy u sociálního pracovníka.

Povinnosti klientů

Zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro vykonávání jednotlivých činností:

- oznámit Poskytovateli telefonicky předem výskyt jakéhokoliv akutního infekčního onemocnění (např. svrab, žloutenka, MRSA, Covid-19, průjmové infekční onemocnění apod.),
- umožnění přístupu na místo smluvené k poskytování služby nebo předání klíče od vchodu nebo bytu,
- zajištění svého domácího zvířete (pes, kočka, papoušek atd. zavřený v jiné místnosti nebo boxu),
- zajištění hygienických, čistících a ochranných prostředků (rukavice, mýdlo, pleny, buničina, atd.),
- zajištění náčiní a nezávadných elektrospotřebičů (kbelík, hadr, vysavač, mikrovlnná trouba, prodlužovací kabel atd.),
- zajištění dostatečného a bezpečného prostoru pro manipulaci s klientem při koupeli (odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s klientem v koupelně),
- v případě nepohyblivého klienta zajištění zvýšeného nebo polohovacího lůžka, přístupného z 3 stran,
- zajištění vhodných kompenzačních pomůcek,
- na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby (porušený kabel, závadná zásuvka, starý porušený spotřebič, nábytek bránící bezpečnému pohybu u lůžka atd.),
- vyčistit nehygienické prostředí (byt znečištěný výkaly, odpadky, zamořený hmyzem, hlodavci, skladováním věcí nebo jinak hygienicky závadný),
- informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla atd.),
- oznámit poskytovateli plánovanou nepřítomnost minimálně 3 dny před výkonem služby s výjimkou náhlých hospitalizací.

Ochrana práv klientů a ochrana osobních údajů

Základní lidská práva klientů jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmějí být pracovníky pečovatelské služby porušována. Zaměstnanci pečovatelské služby respektují názor a přání klienta, proto se nesnaží za klienta rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s ním.

Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli při výkonu práce. Klient má možnost na požádání nahlížet do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.

Údaje o poskytování služby nesděluje ani rodinným příslušníkům, pokud k tomu klient nedal písemný souhlas (plnou moc).

Pravidla pro přijímání darů

Všem zaměstnancům pečovatelské služby je výslovně zakázáno přijmout od klienta, rodinného příslušníka nebo jiného známého jakýkoliv finanční nebo věcný dar v hodnotě nad 100,- Kč.

Zaměstnanec smí přijmout pouze drobnou pozornost (květinu, čokoládu, bonboniéru, malý dekorativní předmět, fotografii) nebo občerstvení (kávu, čaj, malý zákusek).

Zaměstnanec rovněž nesmí klientovi poskytnout žádný dar v hodnotě nad 100,- Kč nebo výhodu (např. službu mimo pracovní dobu Poskytovatele, nižší cenu za poskytnutý úkon atd.).

Zaměstnanec nesmí vymáhat od klienta žádný dar, ani drobný, ani drobnou pozornost.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, připomínky

Stížnosti

Právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby má klient, jeho opatrovník, nebo jakákoliv jiná osoba, které klient udělil právo ke svému zastoupení a k nahlížení do své osobní dokumentace.

Stížnost může být podána ředitelce, jejímu zástupci nebo sociálnímu pracovníkovi formou ústní, telefonickou, prostřednictvím e-mailu, prostřednictvím datové schránky nebo poštovní zásilky zaslané na adresu Poskytovatele.

Stížnost musí být objektivní, dokázaná a musí být prošetřena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30kalendářních dnů od doručení Poskytovateli.

Stížnost nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.

Stížnosti jsou považovány za možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby a nemají negativní vliv na poskytování služeb klientovi.

Vyjádření nebo řešení stížnosti předává Poskytovatel písemnou formou do rukou klienta a zároveň svému zřizovateli, kterým je Město Louny.

Na anonymní stížnosti odpovídáme formou otevřeného dopisu umístěného na svých webových stránkách (www.mpslouny.cz).

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti.

KONTAKTY

1. Městská pečovatelská služba s denním stacionáre Louny, p. o., Fügnerova 1668, 440 01 Louny, mobil: 725 785 401, 725 785 400, 725 785 405, e-mail: machillova@mpslouny.cz, plesingerova@mpslouny.cz.
2. Město Louny, odbor školství kultury a sportu, Mírové nám. 35, 440 01 Louny, Ing. Zuzana Králová, vedoucí odboru, tel.: 415 621 116, e-mail: z.kralova@mulouny.cz
3. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, odbor sociálních věcí, Ing. Petra Lafková, vedoucí odboru, tel.: 475 657 470, e-mail: lafkova.p@kr-ustecky.cz
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
5. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Tato pravidla nabývají účinnosti 1. prosince 2021

Schválil:

Ing. Libuše Machillová
ředitelka MPS Louny