

Rada obce č. 25

konaná dne: 17.06.2019

Materiál č.

Počet příloh: 12

Název materiálu: Metodické pokyny číslo 1-10, organizační struktura, vzor smlouvy pro pečovatelskou službu obce Petrovice u Karviné

Předkladatel: Jana Langerová

Podpis: 

Dopad na rozpočet: NE

**Stanovisko správce rozpočtu:
Nemá vliv na rozpočet obce.**

Podpis: 

Důvodová zpráva (obsahuje rozbor stavu, objasnění skutečností, popis návazností na dřívější rozhodnutí orgánů obce, cíle, kterých má být dosaženo a varianty řešení):

Obec v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách má registrovanou pečovatelskou službu, kterou poskytuje svým občanům. V souvislosti s touto činností je nezbytné mít stanovena pravidla, podle kterých je tato služba poskytována. Připravili jsme tedy v souladu s platnou legislativou pravidla, která jsou radě předkládána k seznámení. Znění těchto pravidel bylo konzultováno s Mgr. Jiřím Vlčkem, který je odborníkem na tuto problematiku.

Předkládám na vědomí Radě obce metodické pokyny číslo 1-10, organizační strukturu a vzor smlouvy pro pečovatelskou službu obce Petrovice u Karviné:

Metodický pokyn číslo 1 - Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Metodický pokyn číslo 2 - Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby

Metodický pokyn číslo 3 - Jednání se zájemcem o službu

Metodický pokyn číslo 4 - Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování peč. služby

Metodický pokyn číslo 5 - Pravidla pro přijímání darů

Metodický pokyn číslo 6 - Pracovní postupy pro poskytování činností peč. služby

Metodický pokyn číslo 7 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Metodický pokyn číslo 8 - Pravidla pro nouzové a havarijní situace

Metodický pokyn číslo 9 - Pravidla pro individuální plánování pečovatelské služby

Metodický pokyn číslo 10 - Zvýšení kvality služeb

Současně s pravidly je radě předkládána Organizační struktura pečovatelské služby a Vzor smlouvy pro pečovatelskou službu, která bude s občany uzavírána.

Návrh řešení a doporučení předkladatele:

Doporučuji vzít na vědomí metodické pokyny číslo 1-10, organizační strukturu a schválit znění smlouvy dle návrhu.

Návrh usnesení:

Rada obce Petrovice u Karviné dle ustanovení § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

a) vzala na vědomí

Metodické pokyny číslo 1-10, organizační strukturu, vzor smlouvy pro pečovatelskou službu, které jsou přílohou tohoto materiálu

b) schválila

znění smlouvy pro pečovatelskou službu dle předloženého návrhu.



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ. 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 3
Jednání se zájemcem o službu

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

1. Informování zájemce o službě

- Informace na internetových stránkách Obce Petrovice u Karviné – www.petroviceuk.cz
- Informační materiál
- Reklama na firemním automobilu
- Přímě na obecním úřadě (sociální pracovnice)
- V domě s pečovatelskou službou (u pečovatele)

2. Jednání se zájemcem o službu

- Jednání se zájemcem o službu probíhá přímě v domácnosti zájemce nebo v kanceláři sociálního pracovníka na obecním úřadě.
- S ohledem na cílovou skupinu používá oprávněný pracovník při rozhovoru taková slova a způsob komunikace, kterému zájemce rozumí. Mluví srozumitelně, nahlas pomalu, dá zájemci najevo, že má na něj čas.
- V případě zájmu obdrží zájemce ceník úhrad a seznámí úkonů.
- Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle a je mu sděleno, zda služba může jeho očekávání naplnit.
- Zájemce je seznámen s vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby, způsobem podávání stížností.
- V případě zájmu a volné kapacity je sepsána se zájemcem žádost o poskytnutí pečovatelské služby, a následně smlouva o poskytnutí peč. služby.
- V případě nedostatečné kapacity je jeho žádost zařazena do evidence žádostí, v případě uvolnění kapacity a stále trvajícího zájmu je jednání se zájemcem obnoveno.

3. Zásady pečovatelské služby

- respektování soukromí uživatelů
- zachování co největší míry samostatnosti a nezávislosti uživatelů
- individuální přístup ke každému uživateli na základě jedinečnosti jeho potřeb a zájmů
- trpělivý a vstřícný postoj ke každému uživateli
- co nejvyšší míra zapojení uživatelů do běžného života
- zachovávat diskrétnost a mlčenlivost

4. Postup při odmítnutí zájemce o službu

Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

5. Negativní vymezení cílové skupiny

- Osoby opakovaně se projevující agresivně a ohrožují svým chováním a jednáním sebe i okolí
- Osoby trpící infekčním onemocněním

Postup při odmítnutí zájemce z důvodu naplněné kapacity služby

- pokud nemůže být zájemce z důvodů naplněné kapacity přijat, sociální pracovníce sepiše s ním žádost, která je zaevidována do evidence žádostí

Postup při odmítnutí zájemce, který nespadá do cílové skupiny

- zájemce o službu je při jednání informován o odmítnutí ústně a zaevidován do seznamu odmítnutých zájemců s udáním důvodu, datem a podpisem pověřené osoby

6. Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu se zájemcem o službu z těchto důvodů:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu z výše uvedených důvodů, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodů odmítnutí uzavření smlouvy.

V případě odmítnutí zájemce o službu ho poskytovatel (pověřený pracovník) informuje o nabízených službách srovnatelného nebo příbuzného charakteru poskytovaných jinými organizacemi na Karvinsku. Poskytne mu základní informace přispívající k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Při zprostředkování služby u jiné organizace, která mu požadované služby může poskytnout, a která je uvedena v registru poskytovatelů sociálních služeb, mu nabídne přiměřenou pomoc (např. mu předá v písemné formě příslušné kontakty-telefon, adresu, e-mailovou adresu nebo telefonicky případně osobně zprostředkuje kontakt u jiných poskytovatelů služeb nebo u příslušných institucí).

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Beata Jedličková		
Zdeňka Langerová		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ. 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 2
Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválí:	Bc. Břetislav Vašíček

Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby

Obec jako poskytovatel pečovatelské služby respektuje základní lidská práva uživatelů služby, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Dbá na dodržování vnitřních pravidel, které jsou jedním z předpokladů účinné prevence možného porušování práv uživatelů služby.

- Práva, vyplývající z Listiny základních práv a svobod a dalších závazných právních a etických norem
- Práva dle Smlouvy o poskytování služby, uzavřené s uživatelem

Obecná ustanovení

Každý občan, včetně uživatele sociálních služeb má svá základní zákonná, společenská a lidská práva a svobody, které jsou zveřejněny v mezinárodních smlouvách ratifikovaných Českou republikou, dále pak v ústavních a zákonných normách České republiky.

Tento vnitřní předpis se zabývá dodržováním a ochranou práv uživatelů pečovatelské služby. Při ochraně práv se vychází z principu, že každý má právo na ochranu práv a zároveň neporušuje práva ostatních. Všechny mechanismy ochraňující práva uživatelů sociálních služeb, a to jak legislativní, tak administrativní i Interní, musí být v průběhu poskytování služeb dodržovány.

Organizace má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů.

Oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů:

Porušování práva na soukromí, důstojnost a rovné jednání

Popis situace	Řešení problému	Předcházení situacím
Nevhodné oslovování mezi zaměstnanci a uživateli.	Omluvit se uživateli. Není přípustné oslovovat uživatele babi, dědo, oslovovat ho křestním jménem a už vůbec nepoužívat tykání.	Stálé vedení zaměstnanců k vhodné etice-zaškolování, porady, kontrolní činnost.
Nevhodné mluvení o uživateli a jejich blízkých před nimi samotnými.	Omluvit se uživateli.	Stálé vedení zaměstnanců k vhodné etice-zaškolování, porady, kontrolní činnost
Neposkytování informací uživatelům.	Sdílet uživatelům informace, týkající se jeho osoby nebo rodiny. Neposkytnutí informací jen v případě dopadu na zdraví psychiku – konzultovat v týmu, popř. s odborníkem.	Dotazovat se uživatele, zda požaduje sdělení informací, týkající se jeho osoby, případně rodiny.
Nezodpovězení nebo nevhodné zodpovězení dotazů.	Odpovídat uživateli na dotazy, i opakovaně odpovídat a vhodným způsobem. Omluva uživateli, a vysvětlení třetí osobě. Zápis/pohovor s pracovníkem.	Vedení zaměstnanců k vhodné etice, zaškolování, porady.
Nedostatečné soukromí při převlékání inkontinentních uživatelů nebo bezmocných.	Omluva uživateli, omluva a vysvětlení třetí osobě. Zápis/pohovor s pracovníkem.	Zajištění soukromí – např. uzavření místnosti, zamezení přístupu dalších osob. Pokud uživatel bydlí ve společné domácnosti s ostatními rodinnými příslušníky, zeptat se zda ho přítomnost rodinných příslušníků neruší.
Nedodržování intimity při hygieně	Omluva uživateli, sjednání nápravy, okamžité zajištění intimity, uzavření místnosti.	Zajištění soukromí – např. uzavřením místnosti, zamezením přístupu dalších osob. Pokud uživatel bydlí ve společné domácnosti s ostatními rodinnými příslušníky, zeptat se, zda ho přítomnost rodinných příslušníků nebude rušit. Dodržovat klepání při vstupu do domácnosti uživatele, klepání

Při vcházení do prostor uživatele se neklepe, vstup do domácnosti uživatele bez ohlášení.	Omluvit se uživateli, zaklepat, vyčkat vyzvání ke vstupu, pokud tak neučiní, klepání opakovat, vstoupit a dotázat se uživatele, zda smíme vstoupit.	opakovat. Je možná dohoda s uživatelem o zapůjčení klíčů. Tato dohoda je písemně zaznamenána v protokolu o předání klíčů.
---	---	---

Porušování práva na názor, výběr, spolurozhodování

Popis situace	Řešení problému	Předcházení situacím
Nedostatečná možnost volby při nákupu.	Umožnit uživatelům podílet se na nákupech-možnost výběru, zjišťovat názory a přání uživatelů	Zapsat od individuálního plánu.
Nedostatečná možnost volby oblečení.	Omluvit se uživateli. Umožnit nebo nabízet volbu oblečení.	Zapsat do individuálního plánu. Zapojit uživatele do přípravy oblečení

Porušování práv na ochranu osobních údajů

S veškerými údaji o uživateli je nakládáno v souladu s nařízením GDPR (nařízení Evropského parlamentu a Rady EZ č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů).

Popis situace	Řešení problému	Předcházení situacím
Neochota z důvodu pracovní zaneprázdněnosti předložit uživateli spisovou dokumentaci k nahlédnutí.	Omluvit se uživateli.	Dohodnout se uživatelem na termínu, čase předložení spisové dokumentace. Vždy před podpisem smlouvy seznámit uživatele nebo jeho zákonného zástupce s vedením dokumentace. Uživatel má právo nahlížet do spisové dokumentace.
Zveřejnění fotografie uživatele (účast na kulturní akci) bez jeho vědomí.	Omluva uživateli, odstranění fotografie. Případně dodatečný souhlas uživatele, a fotografii ponechat.	Vést zaměstnance ke vstřícnosti, domluvě. Při jakékoli tvorbě záznamů při fotografování, natáčení na

		videokameru je nutný písemný souhlas uživatele, popř. opatrovníka. Tento písemný souhlas se vytváří vždy ke konkrétní fotografii. Ta je také součástí písemného souhlasu.
--	--	---

Střet zájmů je situací, kdy je oprávněný zájem uživatele v rozporu s oprávněným zájmem služby nebo pracovníka.

Střet zájmů je obecně definován jako situace (podmínky, okolnosti), v níž by profesní úsudek (rozhodování) ohledně primárního zájmu mohl být natolik ovlivněn zájmem sekundárním, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu.

Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetu zájmů, které nejsou dosud identifikovány, zapracují se do tohoto dokumentu.

Oblasti možného střetu zájmů:

Popis situace	Řešení problému	Předcházení situacím
Uživatel není spokojen s odvedenou prací pečovatelky	Omluva, vysvětlení, kontrola odvedené služby, hledání alternativního řešení.	Věnovat větší pozornost při plánování služby u daného uživatele. Vést zaměstnance k tomu, aby svou práci vždy odvedli kvalitně.
Uživatel nechce, aby mu byl domluvený úkon proveden.	Jeho rozhodnutí je respektováno. Má možnost úkony měnit, doplnit nebo nepožadovat, do služby není nucen.	Věnovat větší pozornost plánování služby.
Uživatel je v příbuzenském vztahu k pečovateli	Situace je řešena dle provozních a kapacitních možností, uživatele převezme jiná pečovatelka.	Větší pozornost věnovat při přiřazování uživatele pečovateli, klíčovému pracovníku.

Uživatel si stěžuje na pracovníka a má obavy z následků	Vysvětlit, že má možnost podat anonymní stížnost, a stížnost bude chápána jako prostředek ke zlepšení kvality sociální služby	Uživatelé a pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro podávání stížností. Vést pohovory s uživateli a pracovníky.
---	---	--

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné

Petrovice u Karviné čp. 251, 73572

IČ: 00295585

Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 6

Pracovní postupy pro poskytování činností pečovatelské služby

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Pracovní postupy pro poskytování činností pečovatelské služby

1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití, zahrnuje tyto dílčí úkony** Nakrájení
stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání klienta.
2. **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek zahrnuje tyto dílčí úkony**
Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipu, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pasů.
3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru zahrnuje tyto dílčí úkony**
Doprovod uživatele po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře) např. doprovod k provádění osobní hygieny v bytě.
4. **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík zahrnuje tyto dílčí úkony** U
částečně mobilního uživatele, pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík.
U plně imobilního uživatele, úkon je poskytován pouze, pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za dopomocí druhé osoby (rodinného příslušníka) postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.
5. **Pomoc při úkonech osobní hygieny - koupel, sprchování v domácnosti**
Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování uživatel za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatel i pracovníka:
 - U částečně mobilního uživatele, který je schopen se za dopomocí pečovatelky (příp. další osoby) přemístit do koupelny (vany sprchovacího koutu), je nutné, aby měl zajištěny potřebné pomůcky (madla, sedačku do vany, protiskluznou podložku, ...) Bez tohoto náležitého vybavení nebude u klientů koupel prováděna v koupelně, ale pouze základní hygiena na lůžku,
 - U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem, jinak je základní hygiena prováděna na lůžku.

uživatel má připraveny pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby a zabezpečí je ze svých zdrojů. Jedná se zejména o: žínku, mýdlo, ručník, jednorázové gumové rukavice, igelitové sáčky.

6. **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty zahrnuje tyto dílčí úkony** základní
péče o vlasy-umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenů a fénu uživatele. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud by byl poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Nezahrnuje odborné kadeřnické úpravy. Základní péče
o nehty-ostřování a zapilování nástroji uživatele. Pečovatelka může odmítnout provedení tohoto úkonů, pokud hrozí vznik infekce z důvodu některých zdravotních diagnóz

- 7. Pomoc při použití WC zahrnuje tyto dílčí úkony** Pomoc
při stažení kalhot prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, obléčení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla, mísy jejich vynesení, umytí, desinfekce nádoby. Provádění tohoto úkonu je uživatel povinen zajistit jednorázové gumové rukavice.

- 8. Zajištění stravy(oběda) dovoz nebo donáška jídla do domácnosti**
Obědy se rozvázejí v pracovní dny i ve dnech pracovního klidu, a to v nerezových jídlonosičích v izotermických obalech. Obědy jsou odebírány z kuchyně Lázní-Darkov, Rehabilitačního sanatoria. Uživatel má možnost si vybrat z nabídky jídla, ve všední dny je nabídka tří jídel, má možnost si vybrat dietní jídlo. Jídlo se vybírá z jídelníčku vždy na týden dopředu. Cena oběda je stanovena zřizovatelem jídelny, pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Případné stížnosti budou předány na jídelnu Lázní-Darkov. Dovož oběda probíhá v době cca od 10.15-13.30 hodin. Tento úkon končí předáním jídlonosiče nebo doručením, postavením na domluvené místo. Další manipulace s jídlem je předmětem dalšího úkonu. Tyto úkony je nutno si sjednat smluvně předem.

Každý odběratel stravy dostane dvě kompletní sady termojídlonošičů, které má označeny svým jménem. Uživatel je povinen odevzdat zpět prázdný a čistý jídlonosič. Odhlašování a přihlašování obědů je povinen uživatel provést dva dny dopředu nejpozději však jeden pracovní den předem, a to do 7.00 hodin, sociální pracovníci na tel. č. 558848053 nebo u pečovatelek na t. č. 596361575. V případě vážných příčin je možno obědy odhlásit aktuální den do 7.00 hodin. Změny na víkend a pondělí lze dělat pouze do pátku do 7.00 hodin.

- 9. Pomoc při přípravě jídla a pití zahrnuje tyto dílčí úkony:**
uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.
- 10. Příprava a podání jídla a pití zahrnuje tyto dílčí úkony:**
Pečovatelka připravuje z uživatelových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení základní a jednoduchá jídla (příprava snídaně, svačiny...) Připravené jídlo mu servíruje, příp. jej krmí.
- 11. Běžný úklid a údržba domácnosti zahrnuje tyto dílčí úkony**
Jedná se o činnosti rozsahu běžného úklidu domácnosti – vysávání, zametání podlahy, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, ustlání postelí-vše bez odtahování nábytku. Běžný úklid se provádí pouze v místnostech, které klient běžně užívá. V bytech zvláštního určení (DPS) je pravidelný úklid společných prostor (tzn. schodiště) nájemníků, prováděn v rámci běžného úklidu a údržby domácnosti. Úklid ostatních společných prostor v domě (sklepy apod.) je řešeno formou zprostředkování komerční úklidové služby.
Při zajišťování úklidu domácnosti je klient povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná předchozí domluva) vhodné čisticí, hygienické, případně další prostředky, jež jsou potřebné k provádění některých úkonů (kbelík, smeták, lopatka, hadr, prachovky, mycí prostředky, jednorázové gumové rukavice, vysavač schůdky...). Pouze uživatelům bytů zvláštního určení – DPS je možno v případě potřeby

v rámci fakultativních služeb jednorázově zapůjčit vysavač.

12. Údržba domácích spotřebičů zahrnuje tyto dílčí úkony

Umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pečovatelka není oprávněna provádět jakékoliv jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na závady, které zjistí, je povinna upozornit uživatele. Pokud se bude jednat o závažnou závadu, je oprávněna odmítnout vykonání služby.

13. Pomoc při zajištění velkého úklidu zahrnuje tyto dílčí úkony

Jedná se o činnosti, které mají charakter velkého sezónního úklidu, tj. většího rozsahu než běžný úklid – mytí a leštění nábytku, dveří, mytí radiátorů, otření prachu na skříních, osprchování květin, omytí dekorativních předmětů, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spíži, omytí obkladů v kuchyni a na sociálním zařízení, věšení a sundávání záclon a závěsů, mytí oken (musí být zajištěna bezpečnost pečovatelky), pomoc při balení osobních věcí při stěhování. V rámci tohoto úkonu není zajišťován komplexní úklid po vymalování celého Domu či rekonstrukci bytu. Dále není z hygienických důvodů úklid prováděn v silně znečištěných a zanedbaných domácnostech (parazitující hmyz, výkaly domácích zvířat apod.). V těchto případech je zprostředkována komerční úklidová firma.

Pomoc při zajištění velkého úklidu je v souladu s předpisy v z oblasti poskytování sociálních služeb smluvně sjednána pouze s uživateli, kteří pravidelně (tzn. nejméně 1x za 14 dnů) čerpají běžný úklid a údržbu domácnosti. V ostatních případech je pečovatelka nápomocná při zprostředkování komerční úklidové služby.

Velký úklid domácnosti konán přímo pečovatelkou se provádí pouze v místnostech, které uživatel běžně užívá.

Pomoc při zajištění velkého úklidu formou zprostředkování komerční služby zahrnuje, pomoc při vyhledávání kontaktů na firmy, telefonický nebo jiný kontakt s těmito firmami, (náklady s tímto spojené hradí uživatel) a případný dohled při provádění služby komerční firmou. Jedná se o zajištění pomoci při malování, mytí oken, úklidu po malování, čištění koberců....

Mytí oken v rámci úkonu „pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti“ prováděného pečovatelkou:

- Tento úkon lze však za výše uvedených podmínek provést maximálně 4x ročně v jedné domácnost
- Služba se provádí pouze za vhodných podmínek (teplota vzduchu min. nad 5°C),
- Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit čisticí prostředky (možno i prostřednictvím pečovatelky, je však nutná předchozí domluva).

Uživatel je povinen zajistit schůdky či žebřík pro bezpečné umytí oken, případně i pro úklid vyšších částí nábytku (lustry, skříně)

14. Donáška vody zahrnuje tyto dílčí úkony

Tento úkon je zajišťován v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se k tomu výhradně čisté nádoby a v takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m). Uživateli je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní jednoduché hygieny a splachování WC.

15. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení zahrnuje tyto dílčí úkony

Donášku uhlí a dříví do bytu uživatele, nikoliv skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pečovatelka důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetání a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako běžný úklid.

16. Běžné nákupy a pochůzky

a) Běžný nákup:

- Obsahuje maximálně 15 položek, nesmí překročit váhu 10 kg
- Je prováděn v nejbližší prodejně
- Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování
- V případě, že během jedné cesty je nakupováno více uživatelům, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě
- Pokud uživatel požaduje nákup či pochůzku, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat pečovatelce předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby, předání finanční hotovosti stvrzuje uživatel na stvrzence
- Soupis nakupovaných věcí předává uživatel v rámci předchozí návštěvy, popř. si pečovatelka pro seznam dojde zvlášť-cesta se vyúčtovává jako pochůzka
- Uživatel je povinen mít před nákupem připravený písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit, příp. pomůže pečovatelka uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků. Doporučuje se vyjasnit si jednotlivé položky sepsané v seznamu a případně cenové relace jednotlivých položek
- Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje na stvrzence, na zakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli, ten stvrdí svým podpisem správnost předloženého vyúčtování
- Pečovatelka není oprávněna disponovat platební kartou uživatele

b) Běžná pochůzka

- Jedná se o vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně, vyřizování a úhrady na poště, zavezení a přivezení prádla do veřejné prádelny, úhrady v bance, vyřizování záležitosti uživatele na úřadech či jiných veřejných institucích
- Za pochůzku je účtována i cesta do obchodu jiného než nejbližšího uživatelovu bydlišti na základě jeho individuálního požadavku (pokud to umožňují provozní možnosti organizace), dále i návštěva uživatele za účelem sepsání nákupu, výběr za zajištění úhrady stravného a pečovatelské služby.
- V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více uživatelů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě
- Při pochůzkách dochází k manipulaci s penězi uživatele, proto se se postupuje obdobně jako u nákupu

17. Velký nákup

Jedná se o nákup nad rámec běžného nákupu, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, kde nákup nesmí překročit 15 kg. Požadované věci musí být rozměrů, aby pečovatelka zvládla jejich přemístění. Jinak se postupuje jak u běžného nákupu.

18. Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla

Prádlo je práno v domácnosti uživatele za použití jeho zařízení, přístrojů a pracích prostředků. U uživatelů bytů v DPS, pokud nemají pračku, je prádlo práno v pračce pečovatelské služby, za použití pracích prostředků uživatele.

Úkon zahrnuje roztřídění prádla vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně. Úkon je účtován pečovatelkou dle vypraného a vyžehleného prádla.

19. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

Doprovod k lékaři, na orgány veřejné moci. V případě tohoto úkonu je potřeba o jeho zajištění požádat s dostatečným předstihem (deset pracovních dnů, před požadovaným dnem doprovodu). Úkon, jehož předpokládána doba je delší než 1 hodina, může být

kapacitních důvodů odmítnut, i pokud je objednáno s dostatečným předstihem.

Pravidla pro poskytování fakultativních činností

1. Fakultativní činnosti jsou určeny uživatelům Pečovatelské služby Obce Petrovice u Karviné, kteří mají smluvně sjednány pravidelné základní činnosti pečovatelské služby.
2. Na poskytnutí fakultativních činností není zákonný nárok, činnosti se poskytnou pokud:
 - a. je podepsána smlouva, (opakované fakultativní činnosti)
 - b. organizace disponuje volnou kapacitou pracovníků,
 - c. uživatel souhlasí s podmínkami poskytnutí fakultativních činností.
3. Vyúčtování poskytnutých fakultativních činností se provádí jako u základních činností a je součástí měsíčního vyúčtování za všechny poskytnuté úkony v přechodném kalendářním měsíci.

Pravidla pro jednotlivé fakultativní činnosti poskytované všem uživatelům

1. Zaslání vyúčtování služeb jinému plátcovi než uživateli, je zajišťováno na základě žádosti uživatele, vyúčtování je možno zasílat poštou (uživatel hradí i náklady na poštovné) nebo e-mailem osobě, kterou určí uživatel.
2. Vyřízení žádosti do pobytového zařízení (činnosti nad rámec základního sociálního poradenství) zahrnuje tyto dílčí úkony: získání formuláře do daného zařízení, zajištění vyjádření praktického lékaře uživatele (poplatek za vyplnění formuláře lékařem hradí uživatel), podání vyplněného formuláře v zařízení. Cena úkonu je stanovena za vyřízení žádosti do 1 pobytového zařízení.

Pravidla pro jednotlivé fakultativní činnosti poskytované uživatelům v bytech zvláštního určení – DPS

1. Dohled nad uživatelem – pečovatelka navštěvuje uživatele ve smluveném čase, aby dohlédla na uživatele a poskytla uživateli či jeho rodině, že uživatel nijak nestrádá, že je v bytě vše v pořádku dále, aby ověřila, že si uživatel vzal skutečně předepsané léky. Návštěva je předem dohodnutá v určitém časovém limitu, může být poskytnutá i vícekrát během jednoho dne.
2. Přeposílání došle korespondence uživatele do aktuálního místa pobytu např. LDN, nemocnice apod. je prováděno na základě předchozí žádosti uživatele. Uživatel hradí náklady na poštovné.
3. Jednorázové zapůjčení vysavače k provedení úklidu pečovatelkou-pečovatelka zajistí v případě aktuálního požadavku uživatele, a to v příp. kdy uživatel nevlastní vysavač, nebo má vysavač v poruše.

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ. 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 9
Pravidla pro individuální plánování pečovatelské služby

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu:	Metodický pokyn
Přílohy:	
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválí:	Bc. Břetislav Vašíček

Pravidla pro individuální plánování pečovatelské služby

Poskytování služby vychází z potřeb uživatele a je postaveno na jeho schopnostech a možnostech. Na základě osobního cíle uživatele se zpracovává individuální plán uživatele.

Tento plán je vypracován a hodnocen zaměstnancem přiděleným konkrétnímu uživateli-klíčovým pracovníkem. Individuální plán uživatele obsahuje osobní cíl, postup a způsob a dobu dosažení cíle. Sociální pracovníce, která provádí sociální šetření v domácnosti uživatele, podrobně vysvětlí službu, kterou může uživatel využívat.

Sociální pracovníce společně s klíčovou pracovnící opakovaně poskytuje uživateli informace o tom, co všechno a jakým způsobem je možné zajistit prostřednictvím pečovatelské služby s ohledem na poslání, cíle a vnitřní pravidla sociální služby. Zároveň uživateli poskytují základní sociální poradenství s ohledem na jeho přání a potřeby, zdravotní a sociální situaci.

Sociální pracovníce dbá na to, aby od uživatele zjistila všechny skutečnosti o jeho životě a schopnostech tak, aby nabídla vhodnou, individuálně poskytovanou službu, která pomůže vést uživateli život srovnatelný s jeho vrstevníky a která naplňuje osobní cíle a možnosti uživatele.

Průběh rozhovoru – u šetření nás zajímá

- Zajímá nás, v jakém rozsahu uživatel zvládá péči o vlastní osobu, chod domácnosti, zajištění nákupu, vyřizování úředních záležitostí různého druhu, do jaké míry zvládá úkony soběstačnosti, popřípadě, kdo mu při těchto úkonech pomáhá
- Zajímáme se o to, co je pro uživatele důležité, jak tráví volný čas, kdo z rodiny ho navštěvuje, jaká je jeho profese, jaké zaměstnání vykonával před odchodem do důchodu, jaký je osobní cíl uživatele
- Rozhovor je veden s citem, nespěcháme

Klíčová pracovníce uživatele pak zjišťuje, jak je uživatel spokojen s poskytovanou službou, v čem mu služba ulehčila život a naplňuje jeho cíle.

Kompetence klíčového pracovníka:

- Je zodpovědný za průběh poskytované služby uživateli, podílí se na zákonné povinnosti poskytovatele plánovat a hodnotit průběh sociální služby
- Jeho cílem je hájit zájmy uživatele, všimnout si jeho potřeb, naslouchat mu a hovořit s ním
- Pružně reagovat na připomínky nebo stížnosti uživatele
- Je to osoba, ke které má uživatel důvěru, a ke které se může obracet
- V rámci přenosu informací komunikuje s rodinou, sociální pracovnící, vedoucí služby

Metodika individuálního plánování

Průběh služby sleduje dosažení dohodnutých cílů a je plánován společně s uživatelem a zaznamenáván do individuálního plánu.

Individuální plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován.

Cílem individuálního plánu je stanovení cesty k uskutečnění cílů uživatele.

Zásady při tvorbě individuálního plánu

- Každý uživatel má klíčového pracovníka
- Individuální plán obsahuje konkrétní obsah služby a četnost, co svede sám, sjednanou podporu, hodnocení
- Cíl individuálního plánu je realistický, konkrétní

- Cíle v individuálních plánech jsou stanoveny společně s uživateli služby, vychází z jejich reálných možností a přání
- Při stanovení cílů využíváme různé metody, především rozhovor s uživatelem, čerpání informací z dokumentace, spolupráce s rodinami uživatele
- Individuální plány vyhodnocuje klíčový pracovník společně s uživatelem, minimálně co 3 měsíce, výjimku tvoří uživatelé pouze s dovozem a donáškou oběd, kde se individuální plán vyhodnocuje co 6 měsíců, a to při stejném neměnném průběhu poskytování pečovatelské služby
- Uživatel má možnost plány měnit
- Individuální plán je součástí spisu

Postup při tvorbě individuálního plánu:

- Uživateli je vysvětleno, co je to individuální plán, jeho význam a způsob spolupráce
- Cíl individuálního plánu stanoví uživatel
- Cíl, který si uživatel stanoví je zaznamenán do individuálního plánu
- Klíčový pracovník je povinen dodržovat mlčenlivost, a to ve všech získaných informacích, které se během plnění individuálního plánu dozví od uživatele
- Na plnění individuálního plánu uživatele se může podílet rodinný příslušník uživatele

Pravidla pro plánování služby

Uživatel služby má vypracovaný svůj osobní plán "Individuální plán uživatele", který navazuje na potřeby a zájmy uživatele zjištěné při přijímacím jednání a dalších kontaktech. Osobní plán uživatele obsahuje konkrétní kroky, které směřují k naplnění osobních cílů uživatele.

Individuální plán uživatele je sestavován na období tří měsíců a je pravidelně vyhodnocován, a to na konci tohoto období. Individuální plán je součástí osobního spisu uživatele. Uživatel má právo kdykoli změnit své osobní cíle, způsoby a postupy jeho dosažení. Za zpracování Individuálních plánů je odpovědná klíčová pečovatelka. Tvorby, aktualizace a vyhodnocení plánu se účastní uživatel, příp. jeho zákonný zástupce a klíčový pracovník. Změny v individuálním plánu jsou písemně zaznamenávány.

Formulace osobního cíle

Službu přizpůsobit individuálním potřebám, přáním a preferencím uživatelů, zaměřit se na realizaci osobních cílů uživatelů. V rámci služby se zajímat o osudy konkrétních uživatelů a podporovat je v dosažení osobních cílů a spokojenosti v životě. Osobním cílem v sociálních službách je to čeho může uživatel dosáhnout využíváním sociální služby.

Kritéria dobře formulovaného osobního cíle:

Cíl musí být pro uživatele **významný**. Bude-li cíl osobně přínosný a důležitý pro uživatele bude daleko spíše investovat do jeho dosažení a bude k tomu žádat něčí spolupráci. Uživatel bude mít pocit, že mu pracovník rozumí, respektuje jej a má zájem mu pomoci.

Cíl musí být **malý** tak, aby byl dosažitelný v představitelné době. Dosažení malého cíle je snazší. Je lépe stavět řadu malých cílů než jeden velký (velký cíl rozdělit na řadu malých cílů). Cíl musí být **konkrétní**. Cíle, které jsou neurčité, neumožní ověřit, zda se jich dosáhlo nebo ne.

Cíl musí být **realistický**.

Uživatelé mají sklon dávat si cíle, v nichž neuspějí. **Dosažení cíle musí stát úsilí.**

I dosažení malého cíle musí stát úsilí, aby stálo za to, na něm pracovat. Ukáže se, jak je těžké dosáhnout malých cílů natožpak velkých.

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DIS		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ: 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 8
Pravidla pro nouzové a havarijní situace

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválí:	Bc. Břetislav Vašíček

Pravidla pro nouzové a havarijní situace

Nouzové situace:

- 1) Postup při situaci, kdy uživatel neotevírá, je potřeba byt otevřít**
- 2) Postup při změně zdravotního stavu, náhlé psychické krizi uživatele**
- 3) Postup při neočekávaných změnách v chování uživatele – např. agrese**
- 4) Postup při náhlém úmrtí uživatele (uživatel nejeví známky života)**
- 5) Postup při situaci, kdy uživatel neotevírá a pečovatelka ví, že je doma**
- 6) Postup při poranění nebo náhlé nevolnosti uživatele-např. při koupání**
- 7) Postup při pádu uživatele**
- 8) Postup při podezření na domácí násilí**
- 9) Postup při poranění pečovatelky při výkonu služby**
- 10) Postup při ohrožení pečovatelky domácím zvířetem**
- 11) Postup při autonehodě vozidla pečovatelské služby**
- 12) Postup při neoprávněném obvinění zaměstnanců z krádeže**
- 13) Poškození majetku uživatele**
- 14) Ztráta finančních prostředků svěřených uživatelem pečovatelce**
- 15) ztráta dokladů uživatele při výkonu služby**

Havarijní situace:

- 1) Havárie instalací**
- 2) V případě požáru**

Nouzové situace

1) Postup při situaci, kdy uživatel neotevřít, je potřeba otevřít byt

Řešení:

Pokud uživatel nereaguje na opakované zvonění, volání, bouchání telefonické vyzvánění, volá pečovatelka kontaktní osoby, zda neví, kde by mohl uživatel být (stane se, že uživatel odejde na návštěvu, kontrolu k lékaři a zapomene říct, že nebude doma). Pečovatelka ověří u sousedů, zda neviděli uživatele odcházet z bytu ven.

Pokud se nepodaří spojení navázat a nezjistí se, že uživatel z bytu odešel, volá pečovatelka Policii ČR – tel. 158 a asistuje při otvírání bytu.

Dle potřeby volá pečovatelka záchrannou službu - tel. 155.

Pečovatelka nahlásí mimořádnou událost vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci. Sepíše písemný záznam o mimořádné události, který zařadí do evidence.

2) Postup při změně zdravotního stavu, náhle psychické krizi uživatele

Řešení:

Pečovatelka okamžitě informuje ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu tel. - 155.

Dále informuje kontaktní osoby. Do příjezdu ošetřujícího lékaře, záchranné služby nebo kontaktních osob vyčká u uživatele a dle svých možností mu poskytne potřebnou pomoc.

Pečovatelka nahlásí mimořádnou událost vedoucí pečovatelské služby, případně sociální pracovníci.

3) Postup při neočekávaných změnách v chování uživatele – např. agrese

Řešení:

Pečovatelka volá ošetřujícího lékaře nebo přímo záchrannou službu tel. 155.

Podle závažnosti situace volá také Policii ČR tel. 158. Informuje kontaktní osoby a vyčká do příjezdu Policie ČR. Jestliže uživatel ohrožuje pečovatelku ostrým předmětem např. nožem, počká před domem na bezpečném místě až do Policie ČR, ošetřujícího lékaře či záchranné služby.

O vzniklé situaci informuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci.

Sepíše písemný záznam o mimořádné události.

4) Postup při náhlém úmrtí uživatele (uživatel nejeví známky života)

Řešení:

Pečovatelka okamžitě volá záchrannou službu, tel. 155 nebo ošetřujícího lékaře. Poskytne uživateli první pomoc dle svých možností. Telefonicky informuje kontaktní osoby uživatele. Vyčká do příjezdu kontaktních osob, záchranné služby či ošetřujícího lékaře.

Nasvědčují-li okolnosti smrti zavinění cizí osobou, volá Policii ČR tel. 158 a do jejich příjezdu s ničím nemanipuluje.

O vzniklé situaci informuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci.

Je sepsán záznam o mimořádné události.

5) Postup při situaci, kdy uživatel neotevřít a pečovatelka ví, že je doma

Uživatel je za dveřmi bytu a komunikuje, pečovatelka má náhradní klíč:

- a) Pečovatelka může použít náhradní klíč

Řešení:

Pečovatelka osloví uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud uživatel odemkne, Pečovatelka vstoupí do bytu. Pokud uživatel není schopen otevřít dveře, použijeme náhradní klíč a zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud uživateli není dobře a pečovatelka usoudí, že jeho zdravotní stav je v ohrožení, přivolá záchrannou službu tel. - 155 nebo ošetřujícího lékaře a počká u uživatele až do jejich příjezdu. Následně informuje kontaktní osoby uživatele.

- b) Náhradní klíč, který má pečovatelka u sebe nelze použít

Řešení:

Pečovatelka předpokládá, že klíč v zámku u dveří zastrčen zevnitř. Pečovatelka požádá uživatele, zda by mohl klíče ze zámku vysunout. Pokud uživateli nejde klíč vysunout nebo toho není schopen, zavoláme zámečníka. V Případě zhoršení zdravotního stavu uživatele postupujeme jako v předchozím odstavci. Pokud uživatel vysune klíč ze zámku, můžeme použít náhradní klíč a otevřít dveře.

Uživatel je za dveřmi bytu, komunikuje, nemá náhradní klíč

Řešení:

Oslovíme uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud nám uživatel dveře otevře, vstoupíme do bytu. Zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud si uživatel stěžuje na potíže (nevolnost, bolesti, zranění), zavoláme záchrannou službu tel. - 155 nebo ošetřujícího lékaře a počkáme u uživatele až do jejich příjezdu. Informujeme uvedené kontaktní osoby uživatele.

Řešení:

Oslovíme uživatele a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud uživatel není schopen dveře odemknout, zavoláme zámečníka, kontaktní osobu a popřípadě policii ČR tel: 158. Vyčkáme až do jejich příjezdu. Pokud si uživatel stěžuje na potíže (nevolnost, bolesti, zranění), zavoláme záchrannou službu tel. - 155 nebo ošetřujícího lékaře a rovněž počkáme u uživatele do doby, než přijedou.

Uživatel je za dveřmi bytu a nekomunikuje, máme náhradní klíč

- a) Uživatel je za dveřmi bytu a nekomunikuje, máme náhradní klíč a můžeme jej použít

Řešení:

Pokud uživatel nekomunikuje a nenavážeme s ním slovní kontakt, odemkneme si náhradním klíčem a zjistíme stav uživatele. Pokud to zdravotní stav vyžaduje, poskytneme uživateli první pomoc a zavoláme záchrannou službu tel. – 155. Informujeme kontaktní osobu uživatele a vyčkáme příjezdu.

- b) Uživatel je za dveřmi bytu, nekomunikuje, máme náhradní klíč a nemůžeme klíč použít

Řešení:

Jestliže nám uživatel neotevívá, nepodaří se nám ho oslovit a nedaří se nám odemknout náhradním klíčem, voláme záchrannou službu tel. – 155, Policii ČR tel. - 158, zámečníka. Informujeme kontaktní osobu, vyčkáme do jejich příjezdu.

- c) Uživatel je za dveřmi bytu a nekomunikuje, nemáme náhradní klíč

Řešení:

Pokud uživatel neotevívá, nepodaří se nám uživatele oslovit a nemáme náhradní klíč, voláme záchrannou službu tel. 155, Policii ČR tel. 158, zámečníka a informujeme kontaktní osobu. Vyčkáme do jejich příjezdu.

Pokud bude uživatel odvážen k hospitalizaci, pečovatelka pro něj zajistí potřebné věci, doklady, pokud ví, kde je uživatel má. Vypne spotřebiče, zhasne světlo a zamkne byt. Následně klíč předá uživateli v případě, že jeho plného a jasného vědomí. Pokud uživatel není při vědomí, uzamyká byt za přítomnosti druhé osoby. Klíč od bytu předá sociální pracovníci, která klíč vloží do obálky. Na obálku napíše jméno, příjmení uživatele a jeho adresu. Obálku zapečetí, přelepí, orazítkuje, podepíše přelep. Zapečetěnou obálku vloží do uzamykatelné skřínky do doby, než bude předán uživateli nebo oprávněné osobě.

Provede se zápis o mimořádné situaci.

6) Postup při poranění nebo náhlé nevolnosti uživatele – např. při koupání

Řešení:

Pečovatelka okamžitě poskytne první pomoc a přivolá záchrannou službu tel. 155. Při projevech uživatele, kdy má závratě, ztížené dýchání, zrychlenou tepovou frekvenci, pečovatelka zastaví vodu, případně vypustí vanu. Dále uživatele zabalí do osušky a podá mu tekutiny. Pečovatelka pomůže uživateli ze sprchovacího koutu nebo z vany, pomůže se obléci a zavolá ošetřujícímu lékaři. V případě, že uživatel náhle ztratí vědomí, na nic nečeká a volá záchrannou službu tel. 155.

O vzniklé situaci informuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci a provede písemný zápis.

7) Postup při pádu uživatele

Řešení:

Pečovatelka zkontroluje celkový stav uživatele. V případě potřeby provede ošetření poranění, popřípadě zavolá ošetřujícímu lékaři nebo zavolá záchrannou službu tel. 155. Pokus zjistí příčinu pádu, tak odstraní příčinu pádu nebo zajistí její odstranění.

O mimořádné události informujeme vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci a sepíše záznam.

8) Postup při podezření na domácí násilí

Řešení:

Pokud je uživatel zraněný, voláme záchrannou službu tel. 155. Ihned informuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci, které konzultují podezření s ošetřujícím lékařem uživatele. Následně provedou sociální šetření, a pokud se podezření prokáže, informují Policii ČR tel. 158.

9) Postup při poranění pečovatelky při výkonu služby

Řešení:

Pečovatelka s ohledem na závažnost jejího poranění, sama vyhledá lékařské ošetření. Poté informuje vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci, která zajistí její zástup. Úraz se zaznamená do knihy pracovních úrazů.

10) Postup při ohrožení pečovatelky domácím zvířetem
Uživatel je povinen umožnit pečovatelce provedení úkonu.

Řešení:

Pokud pečovatelka usoudí, že může dojít ke zranění domácím zvířetem, upozorní na to uživatele nebo zavolá uvedeným kontaktním osobám, aby učinili taková opatření, které dovolí pracovníkovi pečovatelské služby provést výkon služby bez pocitu ohrožení na zdraví a životě.

11) Postup při autonehodě vozidla pečovatelské služby

Řešení:

Pokud zranění to dovolí, volá řidič nebo pečovatelka záchrannou službu tel. 155, přivolá k nehodě policii ČR tel. 158, vyčkají vyšetření nehody Policií ČR.

12) Postup při neoprávněné obvinění zaměstnanců z krádeže

Řešení:

Při situaci, kdy uživatel obviní pečovatelku z krádeže peněz, cenností, oblečení atd., zachová pečovatelka klid, nahlásí toto obvinění vedoucí pečovatelce nebo sociální pracovníci a za její přítomnosti se snaží problém řešit. Ptá se uživatele, kdy a kde naposledy ztracenou věc viděl, kam ji uložil, kam ji obvykle dává.

Pokud se ztracená věc najde, provede se písemný zápis o mimořádné situaci.

Pokud se ztracená věc nenajde, řešíme s uživatelem to, zda máme zavolat Policii ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyřešila. Pokud uživatel souhlasí, kontaktujeme Policii ČR a řídíme se jejich pokyny. Pokud uživatel Policii ČR kontaktovat nechce, necháme další postup na uživateli a z bytu můžeme odejít.

V případě, že se prokáže, že krádež provedl zaměstnanec pečovatelské služby, další postup se bude řídit v souladu se zákoníkem práce.

O mimořádné situaci je informována vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníce. O mimořádné události se provede písemný záznam.

13) Poškození majetku uživatele

Pečovatelka užívá elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem uživatele, přičemž za stav a provozuschopnost spotřebičů zodpovídá uživatel, či objednatel služby. Pečovatelka nenese hmotnou zodpovědnost za hmotný majetek uživatele služby a tyto věci nepoužívá pro svoji potřebu. Řádně hospodaří a ochraňuje majetek před poškozením, ztrátou a zničením na základě pověření uživatele.

Při manipulaci s prádlem je uživatel upozorněn na amortizaci prádla, na technologii automatické pračky, žehlicích strojů, pracích prostředků.

14) Ztráta finančních prostředků svěřených uživatelem pečovatelce

Finanční hotovost je uživatelem předána pečovatelce na základě podpisu. Vyúčtování je prováděno průběžně. Platby pečovatelka dokládá účtenkami. Pečovatelka má sepsanou hmotnou odpovědnost za svěřené finanční prostředky a případné ztráty hradí pečovatelka sama a jsou předmětem občanskoprávních vztahů.

15) ztráta dokladů uživatele při výkonu služby

Doklady svěřené pro vyřizování úředních záležitostí jsou předávány pečovatelce na základě plné moci. Pokud dojde ke ztrátě, znehodnocení nebo odcizení tohoto dokladu, je pečovatelka povinná ohlásit tuto skutečnost uživateli a příslušným úřadům (policii) za účelem zabránění zneužití a spolupracovat při vyřizování nových dokladů.

Havarijní situace

1) Havárie instalací

V případě poruchy rozvodu, plynu, vody, elektřiny u uživatele vypnout přívod poruchové instalace v daném domě, bytě. Volat poruchovou službu, informovat příbuzné uživatele a sociální pracovníci.

V případě poruchy rozvodu vody, elektřiny u uživatelů bydlících v bytech s pečovatelskou službou Dolní Marklovice 144, 145, 146 vypnout přívody těchto instalací, volat poruchovou službu. Informovat příbuzné uživatele a sociální pracovníci.

2) V případě požáru

Zpozoruje-li pracovník (pečovatel, pečovatelka) požár, neprodleně provede jeho likvidaci dostupnými hasebními prostředky (hasicí přístroj, mokré hadry).

Pokud nejde požár uhasit ihned volat na tísňové volání Hasičského záchranného sboru Karviná 150. Dále pečovatelka volá příbuzným uživatele, sociální pracovníci, případně někomu z vedení obce.

V případě požáru v bytech s Pečovatelskou službou – Dolní Marklovice 144, 145, 146. Pečovatelka postupuje dle Požární poplachové směrnice Obce Petrovice u Karviné.

Při zpozorování požáru snaží se jej uhasit, nestačí na to svými silami a prostředky, provede ohlášení požáru tel. 150 a vyhlásí poplach.

Uživatelům bytu pomůže opustit ohrožený prostor, upozorní na nebezpečí ostatní ohrožené osoby v objektu. Určí místo, kde se uživatele uchýlí-nejlépe mimo budovu do zahrady. Informuje sociální pracovníci případně někoho z vedení obce.

Jestliže dojde k nouzové či havarijní situaci je jí nutno zdokumentovat. Pracovník pečovatelské služby, který byl přítomen u havarijní situace, sepiše záznam o mimořádné události. Rovněž je proveden písemný záznam do spisu uživatele.

Důležitá telefonní čísla:

Hasičský záchranný sbor MSK, Karvinátel.:150 (950 711 011)

Policie ČR, Dětmárovicetel.:158 (596 550 144)

Policejní služebna v Petrovicích u Karviné.....tel.: 974 744 771

Záchranná služba Karviná.....tel. :155 (596 303 313)

Poruchové služby

Rozvod plynutel.: 1239

Rozvod vody.....tel.: 800 292 300

Rozvod elektřinytel.: 800 850 860

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DIS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ: 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 7
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Učinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

I. Základní ustanovení

Uživatelé pečovatelské služby nebo jejich zákonní zástupci nebo osoby blízké mají právo podat stížnosti a náměty, když nesouhlasí s průběhem, kvalitou poskytované služby. Obec jako poskytovatel se vážně zaobírá stížnostmi i běžnými podněty, což může přispět ke zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost se pro účely těchto pravidel rozumí písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem, jakým je služba poskytována, jestliže klient své jednání neoznačí pouze jako námitku, sdělení či jinou formu nižšího stupně vyjádření nespokojenosti, resp. označí své jednání jako stížnost.

II. Podávání stížnosti

1. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.
2. K podání stížnosti je oprávněn kterýkoliv uživatel služby. Uživatel má právo zvolit si pro podání stížnosti jakoukoli osobu (jeho zákonného zástupce, osobu blízkou a také zaměstnance). Stížnost může být podána jak písemně, tak ústně.
3. Stížnosti se mohou týkat nejen kvality, ale i způsobu poskytování služby.
4. Stížnost je možno předat přímo pečovatelce, pracovníci sociálního úseku, vedoucí pečovatelské služby a to osobně, poštou nebo elektronickou poštou.
5. V případě podání stížnosti ústně pečovatelce, osobní návštěvou nebo telefonicky je osoba přijímající ústní stížnost povinna vyhotovit písemný zápis s podpisy zúčastněných osob tj. stěžovatele a zaměstnance, který stížnost přijímal.
6. Osoba, které byla stížnost podána, je povinna předat tuto stížnost pracovníci sociálního úseku nebo vedoucí pečovatelské služby. Stížnost je zaevidována v den jejího podání.

III. Vyřizování stížnosti

1. Vedoucí pečovatelské služby provádí šetření stížnosti, popřípadě ji předá k vyjádření či šetření pracovníci sociálního úseku.
2. Stížnost musí prověřovat (vyřizovat) zaměstnanec nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
3. Lhůta pro šetření a vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne doručení stížnosti. Pokud je k vyřízení stížnosti zapotřebí delší časové lhůty, je tato skutečnost spolu s odůvodněním oznámena písemně stěžovateli.
4. O výsledku prošetření stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn písemně a to způsobem, který mu je srozumitelný. Je-li to nutné je výsledek objasněn při osobním rozhovoru.
5. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 - ti dnů ode dne podání.
6. V evidenci stížností je zaznamenán způsob a datum vyřízení stížnosti a každá stížnost je spolu s odpovědí založená do příslušného spisu.

IV. Způsob vyřizování nižších forem vyjádření nespokojenosti

Vyjádří-li klient nespokojenost s poskytováním služby (případně i jinými činnostmi souvisejícími s poskytováním služby), ale své jednání neoznačuje za stížnost dle těchto pravidel (může se jednat o připomínku, námitku, sdělení upozornění a zpravidla se jedná o ústní podání) je vyřešení takové situace předáno ihned do kompetence pracovníkovi, kterému přísluší situaci řešit. O vyjádření nespokojenosti je proveden zápis do dokumentace klienta, včetně jejího řešení, je-li to důležité pro další poskytování služby.

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se dále obrátit na:

Zejména na:

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj
28. října 117
702 18 Ostrava
tel.: 595 622 222
fax: 595 622 126
elektronická podatelna: posta@msk.cz
název datové schránky: Moravskoslezský kraj
identifikátor datové schránky: 8x6bxsd

Veřejný ochránce práv
Údolní 658/39
60200 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
tel. info linka 542 542 888 tel. ústředna 542 542 1111
ID datové schránky: jz5adky

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
15000 Praha 5
e-mail: info@helkom.cz
mobil: 773115951
tel: 257221141

Kontaktní údaje pro podávání stížnosti

Obec Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné 251
73572 Petrovice u Karviné
tel. podatelna 596 361 052

Bc. Břetislav Vašíček
Vedoucí pečovatelské služby
Tajemník

tel. 596 361027
bretislav.vasicek@petroviceuk.cz

Jana Langerová
Sociální pracovnice

558 848 053
jana.langerova@petroviceuk.cz

MPSV ČR
Na Poříčnickém právu 1/376
12801 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz tel: 221921111
datová schránka: sc9aavg

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DIS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ: 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 1
Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Učinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Poslání Pečovatelské služby Obce Petrovice u Karviné

Posláním pečovatelské služby je umožnit občanům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, co nejdéle zůstat v přirozeném domácím prostředí. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob tak, aby byly naplněny individuální potřeby uživatelů za účelem udržení soběstačnosti v domácím prostředí.

Cíle poskytované sociální služby

- uživatel je podporován v činnostech, které zvládá sám
- uživatel zůstává co nejdéle ve svém přirozeném prostředí
- uživatel je podporován v tom, aby mohl žít přiměřeně stejně jako jeho vrstevníci
- uživatel je v kontaktu se společenským prostředím s možností vzájemného setkávání se

Cílová skupina

Cílovou skupinu služby tvoří osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního stavu, které mají trvalý pobyt v obci Petrovice u Karviné a jsou starší 65 let.

Negativní vymezení cílové skupiny:

- Osoby opakovaně se projevující agresivně a ohrožují svým chováním a jednáním sebe i okolí
- Osoby trpící infekčním onemocněním

Základní zásady pečovatelské služby

- respektování soukromí uživatelů
- zachování co největší míry samostatnosti a nezávislosti uživatelů
- individuální přístup ke každému uživateli na základě jedinečnosti jeho potřeb a zájmů
- trpělivý a vstřícný postoj ke každému uživateli
- co nejvyšší míra zapojení uživatelů do běžného života
- zachovávat diskretnost a mlčenlivost

Kapacita

Okamžitá kapacita pečovatelské služby-je 4 uživatelé.

Provoz pečovatelské služby

Pondělí-pátek od 7.00 do 19.00 hodin.

Pouze rozvoz obědů je včetně sobot, nedělí a svátků, a to v době od 10.15-13.30 hod.

Zavedení služby

Pečovatelská služba je poskytována na základě žádosti občana, žádost mohou podat rovněž blízké osoby občana s jeho souhlasem nebo ošetřující lékař. Žádost může být učiněna ústně nebo podaná písemně na předepsaném formuláři.

Na základě žádosti je provedeno sociální šetření v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřeby, žádané služby. Služba je financována z rozpočtu obce a je určena občanům, kteří si z důvodu snížené soběstačnosti nemohou uvedený úkon zajistit. V domácnosti žadatele se sepiše cíl a plán pečovatelské služby-tj. četnost poskytovaných úkonů. Následně je s uživatelem sepsaná smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Úhrada za pečovatelskou službu

1. Za poskytování pečovatelské služby hradí osoby úhradu za základní a fakultativní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou.

2. Maximální výši úhrady stanoví vnitřní předpis – ceník úhrad a seznam úkonů.

Cena za jednotlivé úkony se stanoví dle skutečného času stráveného výkonem služby pečovatelkou (v případě časové sazby) s tím, že nejmenší započatou časovou jednotkou je 15 minut. Časy úkonů se stejnou sazbou se sčítají. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování služby. Výjimkou je úhrada stravného za obědy, kterou je uživatel povinen uhradit předem. Úhrada za poskytnuté služby se provádí v pokladně obce, pečovatelce nebo na účet obce 3325-791/0100, a to na základě předložené stvrzenky vydané Pečovatelkou službou Obce Petrovice u Karviné.

Zajištění pomůcek a prostředků

Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby nejsou pomůcky a prostředky potřebné k jejich výkonu součástí poskytované služby a uživatel je poskytuje z vlastních zdrojů.

Jedná se o tašky na nákupy (igelitové) igelitovou tašku na prádlo, chirurgické jednorázové rukavice pro zajištění osobní hygieny, gumové rukavice na úklid, úklidové potřeby (kbelík, smeták, hadr, mycí prostředky, jar na nádobí). Všechny uvedené pomůcky a prostředky by měl mít uživatel připravené, a tyto pomůcky obnovovat a udržovat v čistotě nebo zajistit jejich obnovu a udržování.

Zajištění obědů

Obědy jsou dováženy od pondělí do pátku, včetně sobot, nedělí a svátků z Lázní-Darkov, rehabilitačního sanatoria.

Z důvodu dodržování hygienického předpisu č. 107/2001 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby, byly zakoupeny a jsou používány nerezové jídlonosiče v plastových termoobalech udržujících teplo. Tyto nádoby jsou majetkem obce. Obec sepiše s příjemcem služby smlouvu o výpůjčce termojídlonosičů. Příjemce je povinen vrátit jídlonosič umytý zaměstnancům pečovatelské služby.

Pravidla pro manipulaci s jídlonosiči v plastovém termoobalu:

- příjemce obědů je povinen zajistit osobní odběr, výměnu termojídlonosiče za čistý a předat jej
- je zakázáno ohřívání stravy v termojídlonosičích
- je nutné zacházet opatrně s termoobalem
- termojídlonosič je nutno vracet vždy v kompletním stavu
- v případě přerušení dovoz obědů na dobu delší než 1 měsíc je povinnost pronajatý termojídlonosič vrátit pečovatelské službě

Pečovatelky

Pečovatelky zabezpečují péči o individuální potřeby uživatelů v souladu s nejnovějšími

zásadami a odbornými poznatky, získávají uživatelé a členy jejich rodin ke spolupráci při péči. Pečovatelky vykonávají službu svědomitě, řádně podle svých sil, znalostí a schopností a řídí se morálními principy organizace. Pečovatelky nenesou hmotnou zodpovědnost za hmotný majetek uživatele služby (např. ztracené věci) a tyto věci nepoužívají pro svoji potřebu.

Ochrana pečovatelek

V případě problematického chování uživatele, které vede ke snížení důstojnosti pečovatelky nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí může pečovatelka dle uvážení situace a po nahlášení poskytovateli opustit domácnost uživatele. Dále je situace šetřena nadřazeným pečovatelky a nevhodné chování může vést k vypovězení smlouvy.

Kontakty

Obecní úřad Petrovice u Karviné, sociální tel. 558848053

Dům s pečovatelskou službou-pracovna pečovatelek, tel. 596361575

Dokumentace

Poskytovatel vede dokumentaci o příslušných procesech týkajících se pečovatelské služby, která je v tištěné a elektronické podobě, výhradně pro účely organizace. Jedná se o vyúčtování poskytovaných služeb – vyčíslení úhrady, potvrzení o převzetí finanční hotovosti, za úkony a vyúčtování obědů.

Dále se vede složka uživatele, která obsahuje jeho žádost o poskytování pečovatelské služby, smlouvu o pečovatelské službě, ve které je uveden rozsah poskytovaných služeb, způsob úhrady a další podmínky smlouvy, dále informace o průběhu služby plány a cíle, záznamy o službě.

S veškerými údaji o uživateli je nakládáno v souladu s GDPR (podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů).

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ: 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 5
Pravidla pro přijímání darů

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu:	Metodický pokyn
Přílohy:	
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Přijímání darů

Pravidla pro přijímání darů

- 1. Pracovník Pečovatelské služby nesmí přijmout dar od uživatele**
 - V případech, kdy pracovník Pečovatelské služby nesmí přijmout nabízený dar, citlivým způsobem odmítne, popř. vysvětlí uživateli důvody odmítnutí, a to tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu uživatele a ztrátě či snížení jeho důstojnosti
- 2. Přijímání darů Pečovatelskou službu Obce Petrovice u Karviné**
 - Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné přijímá dary, které jsou určeny na financování činnosti pečovatelské služby, přijímá také materiální dary
 - Peněžitý dar je poukázán na bankovní účet 3325-791/0100 vedený u Komerční banky
 - a. Přijetí daru**
 - O přijetí daru pro Pečovatelskou službu rozhoduje Rada Obce Petrovice u Karviné
 - Smlouvu o přijetí daru podepisuje starosta obce nebo místostarosta obce
 - Přijetí daru je uvedeno v usnesení Rady obce Petrovice u Karviné
 - b. Způsob využití daru**
 - O způsobu využití daru rozhoduje Rada obce
 - Přijaté dary patří ke zdrojům Pečovatelské služby, podléhají se na rozpočtu obce a jsou spravovány podle pravidel obce
 - Přijaté dary mohou být využity na zlepšení kvality a podmínek poskytovaných služeb
 - Peněžitý dar, a po dohodě i materiální dar, je možné poukázat na základě žádosti dárce na konkrétní službu či činnost Pečovatelské služby

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ: 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 4
Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Úvodní ustanovení

Obec Petrovice u Karviné poskytuje pečovatelskou službu na základě rozhodnutí o registraci sociální služby vydaného Krajským úřadem Moravskoslezského kraje v Ostravě, odborem sociálních věcí a zdravotnictví, identifikátor služby - 5368037. Jednou z povinností poskytovatele daných zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 88, písm. i) je povinnost uzavřít s klientem smlouvu o poskytování sociální služby, pokud tomu nebrání důvody stanovené ve výše uvedeném zákonu, § 91 odst. 3.

O poskytnutí pečovatelské služby musí obec Petrovice u Karviné jako poskytovatel uzavřít s uživatelem smlouvu, a to v písemné podobě.

Zavedení služby

Pečovatelská služba je poskytována na základě žádosti občana, žádost mohou podat rovněž blízké osoby občana s jeho souhlasem nebo ošetřující lékař. Žádost může být učiněna ústně nebo podaná písemně na předepsaném formuláři.

Na základě žádosti je provedeno sociální šetření v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřeby, žádané služby. Služba je financována z rozpočtu obce a je určena občanům, kteří si z důvodu snížené soběstačnosti nemohou uvedený úkon zajistit.

V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán pečovatelské služby-tj. četnost poskytovaných úkonů. Následně je s uživatelem sepsaná smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby

O poskytnutí pečovatelské služby uzavírá Poskytovatel s žadatelem smlouvu v písemné formě.

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- označení smluvních stran
- rozsah poskytování pečovatelské služby
- místo a čas poskytování pečovatelské služby
- výši úhrady za pečovatelskou službu a způsob jejího placení a vyúčtování
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti smlouvy

Přílohy ke smlouvě:

příloha č. 1 vnitřní předpis – Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Zájemce je informován o podmínkách Smlouvy o poskytování PS, o dodržování podmínek ze strany poskytovatele, tak ze strany uživatele, o shromažďování osobních údajů, které to jsou, a o jejich ochraně. Dále, je seznámen s možností smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a také o možnosti výpovědi ze strany poskytovatele v případě neplnění stanovených podmínek ze strany uživatele. Je seznámen se způsobem úhrady za poskytované služby, o možnostech podávání stížností a jejich řešení.

Postup při uzavírání smluv

V případě, že by jednalo o zájemce, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje smlouvu jeho zákonný zástupce – opatrovník. V tomto případě obdrží smlouvu opatrovník i zájemce.

Zájemce, který podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce – opatrovníka, zastupuje ho, ve smyslu odst. 6 §91 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, při uzavírání smlouvy i dotazníku obecní úřad obce s rozšířenou působností, tj. Městský úřad Karviná. Na žádost zájemce může být s obsahem smlouvy seznámen i rodinný příslušník, který může být přítomen i jednání, kdy je zájemce seznamován s obsahem smlouvy, a to před jejím podpisem.

V případě požadavku změny ze strany uživatele na poskytovanou pečovatelskou službu je provedeno zhodnocení služby klíčovou pracovnící společně se sociální pracovnící a je sepsán dodatek ke smlouvě.

Smlouvu o poskytování pečovatelské služby podepisuje starosta, místostarosta nebo vedoucí pečovatelské služby a zájemce, popř. jeho opatrovník.

Jedná-li se o zájemce, který byl zapsán z důvodu naplnění kapacity do seznamu žadatelů o poskytování pečovatelské služby, a pominou tyto důvody, je zájemce kontaktován o možnosti pečovatelské služby. Trvá-li i nadále zájem ze strany uživatele je postupováno způsobem, který je výše uveden.

Ostatní ujednání

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavírána vždy s ohledem na jeho potřeby a osobní cíle. Rozsah, průběh poskytování služby je vymezený ve smlouvě, odvíjí se od osobních cílů uživatele a jeho možností, ale také možností poskytovatele.

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková DiS.		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		



Obec Petrovice u Karviné

Pečovatelská služba Obce Petrovice u Karviné
Petrovice u Karviné čp. 251, 73572
IČ. 00295585
Číslo registrované sociální služby: 5368037

Metodický pokyn číslo: 10
Zvýšení kvality služeb

Služba:	Pečovatelská služba
Zpracovala:	Jana Langerová
Datum vydání:	31.05.2019
Účinnost od:	01.07.2019
Typ dokumentu: Přílohy:	Metodický pokyn
Závazné pro:	Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách
Schválil:	Bc. Břetislav Vašíček

Zvyšování kvality služby

Vedení pečovatelské služby dbá o to, aby se kvalita poskytované služby zvyšovala. Do hodnocení kvality služby zapojuje své uživatele i pracovníky.

Jednou ročně poskytovatel žádá uživatele o vyplnění dotazníků, který je zaměřený především na spokojenost uživatelů s kvalitou služby.

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své uživatele.

Obecně zajišťujeme dobrou kvalitu služeb následujícími kroky:

- Zajištění požadavků cílové skupiny klientů
- Návrh toho, jak bude konkrétní služba vypadat
- Poskytování služby stanovené cílové skupině podle připravených pravidel
- Hodnocení služby
- Zavedení

Kontrola a hodnocení

Kontrolujeme a hodnotíme, zda je poskytování služby v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů.

Předmětem hodnocení je popis souladu způsobu, jakým se služba poskytuje, a definic poslání, cílů a zásad služby, a osobních cílů uživatelů. K tomu využíváme:

- Monitorování
- vyhodnocování

Monitorování je sběr informací, které se týkají určité činnosti:

- a) kdo využívá službu
- b) kolik stojí
- c) kolik bylo podáno stížnosti
- d) čeho se stížnosti týkaly apod.

Vedle uživatelů je druhou nejdůležitější zájmovou skupinou personál, který se věnuje přímé práci s uživateli, zná jejich potřeby, ví, kde jsou nedostatky a jak je vyřešit. Pracovníci jsou klíčovým zdrojem pro kvalitně poskytované služby. Všichni pracovníci mají možnost ovlivnit kvalitu poskytované sociální služby. Mohou například připomínkovat vnitřní pravidla.

Seznámení s dokumentem

Jméno a příjmení pracovníka	Datum	Podpis zaměstnance
Lýdie Adamecká		
Andrea Horsinková		
Zdeňka Langerová		
Beata Jedličková		
Jana Langerová		

Smlouva o poskytnutí sociální služby

PS/0/0000

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **uzavřeli**

....., nar. 00.00.0000 bydliště Petrovice u Karviné čp.0000, 73572 Petrovice u Karviné, textu této smlouvy dále jen „Uživatel“

a

Obec Petrovice u Karviné, čp. 251, 73572 Petrovice u Karviné,
Zastoupená: starostou obce doc. Ing. Marlanem Lebledzikem Ph.D.

Místostarostou obce Jaromírem Krátkim

osoba oprávněna k podpisu této smlouvy: doc. Ing. Marlan Lebledzik Ph.D., starosta
Jaromír Krátký – místostarosta

V textu této smlouvy dále jen „Poskytovatel“

v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č.505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů

smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby podle § 40 citovaného zákona
(v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“).

I. Rozsah poskytování sociální služby

1. Smluvní strany se dohodly na tomto níže uvedeném rozsahu:

II. Místo a čas poskytování sociální služby

1. Činnosti sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují v místě bydliště Uživatele. V pracovní dny v časech od 7.00 hod. do 19.00 hodin dle individuální dohody zaznamenané v individuálním plánu. Dovoz a donáška obědů se poskytuje době od 10.15 do 13.30 hodin ve sjednané dny.
2. Činnosti sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují dle četnosti uvedené v bodě 1 článku I.

III. Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení a vyúčtování

1. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby ve výši rovnající se součtu částek za jednotlivé úkony v účtovaném měsíci, a to na základě Ceníku uvedeného v Příloze č.2.
2. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady podle odstavce 1 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do desátého dne následujícího měsíce.
3. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně s výjimkou obědů, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil Uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Výjimkou je úhrada obědů, kterou je uživatel povinen hradit předem, na základě vyúčtování vydaného Pečovatelskou službou obce Petrovice u Karviné. Cena za oběd činí 75,- Kč(cena od 1.7.2019). Nejmenší časovou jednotkou pro stanovené úhrady za úkon je 15 minut. Časy úkonů, které mají stejnou sazbu se počítají. Započítává se každá započata čtvrt hodina.
4. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti v pokladně Poskytovatele a nebo pečovatele. V případě bezhotovostní úhrady se uživatel zavazuje platit úhradu na číslo účtu 3325791/0100. Ve zprávě bude uvedeno jméno a příjmení uživatele, pro úhradu úkonů je variabilní symbol 45312111, pro úhradu obědů je variabilní symbol 45315169.

Placení a vyúčtování obědů se provádí dle vnitřního předpisu – pravidla pro poskytování

- pečovatelské služby.
5. Přepłatky na úhradách za poskytnutí obědů poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Uživateli předat (*doručit*) nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit Uživateli v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.
 6. Vyúčtování poskytnutých fakultativních činností se provádí jako u základních činností a je součástí měsíčního vyúčtování za všechny poskytnuté úkony v přechozím kalendářním měsíci.
 7. Fakultativní činnosti jsou určeny uživatelům Pečovatelské služby Obce Petrovice u Karviné, kteří mají smluvně sjednány pravidelné základní činnosti pečovatelské služby.
Na poskytnutí fakultativních činností není zákonný nárok, činnosti se poskytnou pokud:
 - a) je podepsána smlouva
 - b) organizace disponuje volnou kapacitou pracovníků,
 - c) uživatel souhlasí s podmínkami poskytnutí fakultativních činností.

IV. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby

1. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele uvedenými v Příloze č. 1 „Pravidla pro poskytování pečovatelské služby“. Uživatel prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jím plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 3 dny.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby s prodlením více než 30 dnů,
 - b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování sociální služby „Pečovatelská služba“,
 - c) jestliže se Uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
 - d) Uživatel po dobu tří měsíců po sobě jdoucích nevyužívá poskytování sociální služby.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 pro bod a) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 pro bod b), c) tohoto článku nastává okamžitě k datu, kdy taková skutečnost nastane.

Účinnost výpovědi pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedeného v odstavci 2 pro bod d) tohoto článku nastává 91. kalendářní den od posledního provedeného úkonu a služba je ukončena k tomuto dni automaticky.

VI. Doba platnosti smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami, a to na dobu neurčitou (nebo určitou) Uživatel nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, v případě, že je uživatel zastoupen opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností bude smlouva vyhotovena ve 3 exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
3. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Petrovicích u Karvlné, dne

Příloha č. 1) Pravidla pro poskytování PS

Příloha č. 2) Ceník úhrad a seznam úkonů

Příloha č. 3) Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

(podpis Uživatele)

(podpis Poskytovatele)

**Vzor smlouvy v případě, že se uživatel nemůže podepsat
(zdravotní důvody) nebo má nárok na pečovatelskou službu bez
úhrady.**

**Smlouva o poskytnutí sociální služby
PS/0/0000**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **uzavřeli**

....., nar. 00.00.0000 bydlíště Petrovice u Karviné čp.0000, 73572 Petrovice u Karviné, zastoupen pověřeným úřadem, Magistrátem města Karviné, odborem sociálních věcí, v textu této smlouvy dále jen „Uživatel“

a

Obec Petrovice u Karviné, čp. 251, 73572 Petrovice u Karviné,
Zastoupená: starostou obce doc. Ing. Marlanem Lebledzikem Ph.D.
(místostarostou obce Jaromírem Krátkim)

osoba oprávněna k podpisu této smlouvy: doc. Ing. Marian Lebledzik Ph.D., starosta
(Jaromír Krátký – místostarosta)

V textu této smlouvy dále jen „Poskytovatel“

v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č.505/2006 Sb. Ve znění pozdějších předpisů

**smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby podle § 40 citovaného zákona
(v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“).**

I. Rozsah poskytování sociální služby

1. Smluvní strany se dohodly na tomto níže uvedeném rozsahu:

II. Místo a čas poskytování sociální služby

1. Činnosti sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují v místě bydlíště Uživatele. V pracovní dny v časech od 7.00 hod. do 19.00 hodin dle individuální dohody zaznamenané v individuálním plánu. Dvoz a donáška obědů se poskytuje době od 10.15 do 13.30 hodin ve sjednané dny.
2. Činnosti sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují dle četností uvedené v bodě 1 článku I.

III. Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení a vyúčtování

1. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby ve výši rovnající se součtu částek za jednotlivé úkony v účtovaném měsíci, a to na základě Ceníku uvedeného v Příloze č.2. Základní činnosti jsou poskytovány bez úhrady v případech uvedených v § 75 odst. 2) zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, v tomto případě je uživatel povinen poskytovateli doložit doklad prokazující nárok na poskytování bezplatné pečovatelské služby.
2. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady podle odstavce 1 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do desátého dne následujícího měsíce.
3. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně s výjimkou obědů, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil Uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Výjimkou je úhrada obědů, kterou je uživatel povinen hradit předem, na základě vyúčtování vydaného Pečovatelskou službou obce Petrovice u Karviné. Cena za oběd činí 75,-Kč (cena od 1.7.2019). Nejmenší časovou jednotkou pro stanovené úhrady za úkon je 15 minut. Časy úkonů, které mají stejnou sazbu se sčítají. Započítává se každá započata čtvrt hodina.
4. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti v pokladně Poskytovatele

nebo pečovatelce. V případě bezhotovostní úhrady se uživatel zavazuje platit úhradu na číslo účtu 3325791/0100. Ve zprávě bude uvedeno jméno a příjmení uživatele, pro úhradu úkonů je variabilní symbol 45312111, pro úhradu obědů je variabilní symbol 45315169.

Placení a vyúčtování obědů se provádí dle vnitřního předpisu – pravidla pro poskytování pečovatelské služby.

5. Přeplatky na úhradách za poskytnutí obědů poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Uživateli předat (*doručit*) nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit Uživateli v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.
6. Vyúčtování poskytnutých fakultativních činností se provádí jako u základních činností a je součástí měsíčního vyúčtování za všechny poskytnuté úkony v přechodném kalendářním měsíci.
7. Fakultativní činnosti jsou určeny uživatelům Pečovatelské služby Obce Petrovice u Karviné, kteří mají smluvně sjednány pravidelné základní činnosti pečovatelské služby. Na poskytnutí fakultativních činností není zákonný nárok, činnosti se poskytnou pokud:
 - a) je podepsána smlouva,
 - b) organizace disponuje volnou kapacitou pracovníků,
 - c) uživatel souhlasí s podmínkami poskytnutí fakultativních činností.

IV. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby

1. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele uvedenými v Příloze č.1 „Pravidla pro poskytování pečovatelské služby“ Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby. Uživatel prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 3 dny.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby s prodlením více než 30 dnů,
 - b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování sociální služby „Pečovatelská služba“,
 - c) jestliže se Uživatel chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
 - d) Uživatel po dobu tří měsíců po sobě jdoucích nevyužívá poskytování sociální služby.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 pro bod a) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 pro bod b), c) tohoto článku nastává okamžitě k datu, kdy taková skutečnost nastane.

Účinnost výpovědi pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedeného v odstavci 2 pro bod d) tohoto článku nastává 91. kalendářní den od posledního provedení

úkonu a služba je ukončena k tomuto dni automaticky.

VI. Doba platnosti smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami, a to na dobu neurčitou (nebo určitou) Uživatel nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, v případě, že je uživatel zastoupen opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností bude smlouva vyhotovena ve 3 exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
3. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Petrovicích u Karviné, dne

Příloha č. 1) Pravidla pro poskytování PS

Příloha č. 2) Ceník úhrad a seznam úkonů

Příloha č. 3) Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

(podpis Uživatele)

(podpis Poskytovatele)



Obec Petrovice u Karviné
73572 Petrovice u Karviné 251

Organizační struktura
Poskytovaná služba: pečovatelská služba



V Petrovicích u Karviné 31.05.2019

Zpracovala: Jana Langerová

