

**MĚSTO RADNICE**  
**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**  
náměstí Kašpara Šternberka 363  
338 28 Radnice  
IČO 00259021, ISS: 5225734  
tel. 371740815

**Druh služby: pečovatelská služba**

**Forma poskytování: terénní**

**Okamžitá kapacita: 2 klienti**

**Cílová skupina: senioři**

**Věková struktura dle skupiny: dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65-80 let), starší senioři (nad 80 let)**

**Místo poskytování: město Radnice – Pečovatelská služba, náměstí Kašpara Šternberka 363, 338 28 Radnice**

**Popis realizace poskytování pečovatelské služby - účinnost od 1.9.2018**

Své služby poskytuje **Pečovatelská služba města Radnice** (dále jen **poskytovatel**) podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, v souladu se standardy kvality sociálních služeb, metodikami pečovatelské služby a platnými právními normami, v rozsahu svých kapacit a odborných a kvalifikačních předpokladů svých zaměstnanců tak, jak je stanoveno v Rozhodnutí o registraci poskytovatele sociálních služeb.

**Posláním** pečovatelské služby v Radnicích je poskytovat soubor pečovatelských činností osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku či zdravotního postižení a potřebují pomoc jiné fyzické osoby.

**Cílem** pečovatelské služby je podpora uživatele udržet si co nejdéle soběstačnost, vést ho k co největší samostatnosti a umožnit mu žít co nejdéle v jeho přirozeném prostředí.

**Krátkodobým cílem PS** je rozvoj informovanosti občanů v Radnicích o PS města Radnice.

Plnění našeho poslání je veřejným **závazkem** všech zaměstnanců Pečovatelské služby města Radnice vůči veřejnosti.

**Služba je určena** občanům žijícím trvale nebo dlouhodobě na území města Radnice, kteří mají sníženou soběstačnost či mobilitu z důvodu věku, onemocnění, zdravotního postižení apod., kdy tento stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

**Službu je možné čerpat** od pondělí do pátku, mezi 07.30 - 15.00 hodinou. Obědy jsou roznášeny mezi 11.00 – 12.30 hod. Během této doby nejsou poskytovány ostatní úkony péče.

**Služba je poskytována** ve vymezeném čase v domácnostech klientů nebo v Domech s pečovatelskou službou - Radnice č. p. 70 a Radnice č. p. 242.

## Principy /zásady/ služby:

- individuální přístup, pružně přizpůsobený měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů
- empatie a flexibilita
- respekt k soukromí klienta
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí uživatelů
- taktnost a citlivý přístup k uživateli
- transparentnost při účtování plateb za služby

**Dodržováním zásad** vytváří poskytovatel podmínky, díky kterým uživatelé služby, mohou uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

**Informace o poskytované službě** jsou dostupné na [www](http://www.mestoradnice.cz/institute/pecovatelska-sluzba/).

<http://www.mestoradnice.cz/institute/pecovatelska-sluzba/>, či na informačních letáčích.

## Materiálně technické zajištění služby

Služba je poskytována v domácnostech klientů a v Domech s pečovatelskou službou Radnice č. p. 70 a č. p. 242. V obou DPS je klientům k dispozici výtah.

Pracovníci pečovatelské služby sídlí v Domě s pečovatelskou službou v Radnice č. 242. Provoz PS je v době od 07,30 hod. do 15,00 hod. v pracovních dnech. V DPS č. 242 je místnost určená k praní prádla, prostory k jeho sušení a žehlení. Prostory jsou vybaveny potřebným zařízením. Obědy a nákupy jsou pečovatelkami donášeny do domácnosti klientů.

## Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu

Poskytovatel pověřil pro **jednání se zájemcem o službu** sociálního pracovníka města Radnice, tel. 371740815

**Pečovatelky** podávají pouze základní informace:

- jméno sociálního pracovníka
- pracovní doba
- telefonní číslo
- předají letáček s informacemi o zařízení

**Zájemce o službu** se telefonicky, anebo osobní návštěvou na MěÚ Radnice, spojí se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník, po domluvě se zájemcem, navštíví jeho domácnost, kde provede

sociální šetření. Posoudí, zda zájemce spadá do cílové skupiny poskytovatele.

V případě, že tomu tak je, sociální pracovník společně se zájemcem vyplní na předepsaném formuláři "Žádost o poskytnutí pečovatelské služby a záznam z jednání se zájemcem".

Zájemce sám navrhne služby, které by potřeboval. K zájemcem požadovaným úkonům je poskytnuta informace o způsobu provedení služeb, zájemce je dále informován o dalších možných úkonech pečovatelské služby, o úhradách za služby a o způsobu platby. Zájemce je seznámen s „Vnitřními pravidly poskytování služby“ (sociální pracovník nechává výtisk pravidel k prostudování) a dále je seznámen s řešením stížností, nouzových a havarijních situací a „Samostatným souhlasem se zpracováním údajů“. Zájemci je k prostudování poskytnut také návrh „Smlouvy o poskytování služby“.

Po ujednání všech potřebných náležitostí je uzavřena mezi poskytovatelem a zájemcem o pečovatelskou službu smlouva. Nebude – li smlouva vypovězena žádnou ze stran smluvního vztahu, považuje se za uzavřenou na dobu neurčitou.

## **Plánování a průběh pečovatelské služby**

Pečovatelce z povolání je přidělen příjemce pečovatelské služby, se kterým byla uzavřena smlouva. Po dohodě s ním do domácnosti pečovatelka přichází v určený den a hodinu, které musí být stanoveny tak, aby pečovatelka zvládla sjednané úkony i u dalších příjemců pečovatelské služby. Zároveň je dohodnut vstup do domácnosti. V případě, že příjemce ve stanovený den nebude otevírat domácnost a to, aniž by pracovníka o své nepřítomnosti předem informoval a domluvil si náhradní termín, bude po konzultaci s vedoucí PS povolán lékař, policie, případně hasiči. Pečovatelka eviduje čas potřebný k poskytnutí úkonů u uživatelů služby pomocí čteček čárových kódů. Na základě vykázaných úkonů je na začátku nového měsíce uživateli předloženo vyúčtování služeb za předchozí měsíc.

Během pravidelných návštěv sleduje pečovatelka zdravotní stav příjemce, v případě zhoršení na základě vzájemné dohody navrhuje rozšíření pečovatelské služby. Spolupracuje se sociálním pracovníkem, s rodinnými příslušníky, známými, sousedy, praktickým lékařem a lékaři odbornými.

## **Způsob poskytování pečovatelské služby**

Zajištění základních činností pečovatelské služby dle vyhlášky č.505/2006 Sb.

Rozsah poskytovaných služeb by měl odpovídat běžnému životu vrstevníků uživatele, avšak vždy je přihlíženo k individuálním potřebám uživatele. Maximální a minimální četnost úkonu je tedy pouze orientační. Časová dotace úkonu je na zkušenosti stanovená hodnota průměrné doby trvání provedení úkonu, včetně přípravných a dokončovacích prací.

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Uživatel si volí, odkud bude strava dodána. K dispozici jsou: školní jídelna, anebo některá z místních restaurací, která poskytuje obědové menu v ceně do 75,- Kč /1 oběd.

Uživatel si stravu volí z dostupného jídelního lístku. Strava je uvařena čerstvě v den, kdy je uživateli dodána a je třeba ji do 24 hodin zkonsumovat.

Podává se připravená strava a nápoj, sousta se přizpůsobí s ohledem na polykání. Nakrájení na sousta, rozmělnění stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, předání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případně přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Dochucení jídla podle přání.

Použitá nádobí se odloží na kuchyňskou linku, v případě, že je nutné umytí, musí být sjednán úkon - „běžný úklid a údržba domácnosti“ a je účtován zvlášť.

Maximální četnost úkonu: 2x denně /snídaně, oběd/

Časová dotace úkonu: 15 minut

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Pomoc s komplexním oblečením nebo svlečením, včetně obutí. Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování kompresních punčoch.

Svlečené oděvy se odkládají na předem domluvené místo v místnosti osoby. Zároveň probíhá pomoc se speciální pomůckou. V případě, že je sjednán úkon „praní a žehlení osobního prádla“ dochází ke kontrole čistoty prádla.

Maximální četnost úkonu: 2x denně (dopoledne, odpoledne)

Časová dotace úkonu: 30 minut

- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**  
 Doprovod klienta po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře).  
 Maximální četnost úkonu: 2x denně /dopoledne, odpoledne, obvykle při jiném úkonu, kdy je pečovatelka v bytě osoby/  
 Časová dotace úkonu: 15 minut
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**  
 Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. Úkon je poskytován pouze v případě, že uživatel má domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká, anebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou –li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.  
 Maximální četnost úkonu: 2x denně /dopoledne, odpoledne, obvykle při jiném úkonu, kdy je pečovatelka v bytě osoby/  
 Časová dotace: 15 minut
- Pomoc při úkonech osobní hygieny**  
 Úkon zahrnuje napuštění vany, přípravu prostředí pro úkon, podporu uživateli při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, vypuštění vany, umytí uživatele, jeho osušení připraveným ručníkem nebo osuškou, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fěnu uživatele, ostříhání a zapilování nehtů. Uživatel používající pleny musí mít připravený obal na odpad a určené místo k odkládání použitého obalu. Pro výkon této činnosti musí být k dispozici bezpečné prostředí. Uživatel musí mít k dispozici pracovní pomůcky /židle do vany, gumové podložky, sáčky na odpad apod./. V případě, že nelze zajistit bezpečné vykonání tohoto úkonu, pečovatelka provádí omytí uživatele na lůžku.  
 Maximální četnost úkonu: 1x denně  
 Časová dotace úkonu: 30 minut
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** (pokud se jedná o samostatný úkon)  
Základní péče o vlasy – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití fěnu a hřebenu uživatele. Pracovnice může odmítnout uživatele, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Mytí může být prováděno v ochranných rukavicích.  
 Časová dotace úkonu: 30 minut  
 Maximální četnost úkonu: 1x týdně

Základní péče o nehty – ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba školený zásah (pedikérka, nebo lékařské ošetření).  
 Časová dotace úkonu: 15 minut  
 Maximální četnost úkonu: 1x týdně

Stříhání vlasů, manikúra, pedikúra jsou zajištěny objednáním odborníka.
- Pomoc při použití WC**  
 Pomoc při stažení kalhot a 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, oblečení prádla a kalhot. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích.  
 Očištění WC se provádí pouze s přidáním úkonu „běžný úklid a údržba domácnosti“.

Omytí uživatele v případě potřísnění stolicí, močí, krví, zvratky – pomoc při svlečení potřísněného oděvu, případně namočení prádla, omytí uživatele. Jedná se o epidemiologicky nebezpečnou práci, úkon musí být prováděn v ochranných rukavicích.

Výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami – sejmутí znečištěné pleny, uložení do odpadu, vložení čisté pleny, vyprázdnění a umytí močové láhve nebo podložní mísy, odnesení odpadu. Úkon je vykonáván v ochranných rukavicích.

Maximální četnost úkonu: 1x denně /obyčejně při jiném úkonu/  
Časová dotace úkonu: 15 minut

- **Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování**

Pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z uživatelových surovin, v jeho domácnosti a za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje uživateli, nebo jej krmí.

Maximální četnost úkonu: 1x denně  
Časová dotace úkonu: 30 minut

- **Dovoz nebo donáška jídla**

V položce je zahrnut nejen dovoz samotný, ale i manipulace s jídlonosiči. Jídlonosič je předáván na základě způsobu sjednaného v individuálním plánu uživatele. Prioritou je osobní předání jídlonosiče. Oběd je donesen v jídlonosiči a předán klientovi předán zpravidla u dveří bytu. Klient, který není schopen převzít oběd u dveří bytu, musí zabezpečit převzetí obědu jinou osobou, nebo zajistit pečovatelce vstup do bytu.

Pokud je v bytě chováno zvíře /např. pes/, musí jej osoba zabezpečit tak, aby pečovatelka nebyla ohrožena. Při nutnosti pomoci otevírání jídlonosiče, pomoci podání stravy na talíř nebo jiné nádoby, bude k úkonu smluvena „pomoc při podání jídla a pití“ a tento úkon je účtován zvlášť.

Maximální četnost úkonu: 5x týdně /pouze v pracovní dny/  
Časová dotace úkonu: 10 minut na manipulaci + doba dopravy

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Pomoc při přípravě jídla na talíř nebo tácek nebo pití ke spotřebě ihned. Použijí se připravené produkty také k ohřátí nebo jiné jednoduché úpravě.

Maximální četnost úkonu: 1x denně  
Časová dotace úkonu: 10 minut

- **Příprava a podání jídla a pití**

Pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z uživatelových surovin, v jeho domácnosti a za použití jeho nádobí a zařízení. Jedná se například o přípravu snídaně. Jídlo servíruje uživateli, nebo jej krmí.

Maximální četnost úkonu: 1x denně  
Časová dotace úkonu: 30 minut

- **Běžný úklid domácnosti**

K běžnému úklidu domácnosti patří – vyluxování vysavačem, zametání, vytírání na mokro, utření prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometání 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 a jejich dezinfekce, otření obkladů v okolí umyvadla, vany a za sporákem, zalévání květin, přestlání postele, větrání lůžkovin, příprava a roztřídění prádla k praní. Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí uživatel při příchodu pečovatelky.

Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby za předpokladu, že jej s ním nesdílí další lidé (např. společná kuchyně, WC).

Uživatel musí mít k dispozici potřebné pomůcky, nebo si je nechá nakoupit /vysavač, kbelík, smeták, hadry, čisticí prostředky aj./ při úkonu nákupu. U úkonu je nutné dodržování pravidelnosti, aby šlo skutečně o úklid běžný, není možné zaměňovat běžný úklid s úklidem velkým, ani vyžadovat úklid velmi zanedbaných prostorů.

Úkon pracovnice provádí v rukavicích.

Maximální četnost úkonu: 1x týdně

Časová dotace úkonu: 30 minut

- **Údržba domácích spotřebičů**

Umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a následné omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Po vyzkoušení provozu schopnosti spotřebiče se zajistí vypnutím z elektrické sítě, omyje se jeho povrch a znovu vyzkouší jeho provozuschopnost.

Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit uživatele. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění uživatele na stav věci učiněn zápis v Knize služeb.

Maximální četnost úkonu: 1x týdně

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování**

Velký úklid sezónního charakteru, tj. úkony běžného úklidu rozšířený o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles (dle BOZP), úklid ve skříních, včetně omytí dekoracních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních skříních, umytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních.

U velkého úklidu se jedná o sezónní úklid – velikonoční, jarní, vánoční, základní úklid po malování, příp. po výměně oken. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové firmy.

Mytí oken není pečovatelskou službou prováděno. V případě takové potřeby pomůže poskytovatel zprostředkovat kontakt na profesionální úklidovou službu.

Úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel, nebo si je nechá nakoupit /vysavač, kbelík, smeták, hadry, čisticí prostředky aj./ při úkonu nákupu.

Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby za předpokladu, že jej s ním nesdílí další lidé (např. společná kuchyně, WC, apod.).

Potřebuje – li uživatel výpomoc s úklidem jiných prostor, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.

Maximální četnost úkonu: 1x měsíčně

Časová dotace úkonu: 2 hodiny

- **Donáška vody**

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500m.

Zajistí se voda na jeden den, nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a spláchnutí WC.

Maximální četnost úkonu: 1x denně

- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví na jeden den do bytu uživatele, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou.

Údržbou topných zařízení je myšlena základní očista povrchu, vymetení a vynesení popela.

Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně prostorná. Po vyčištění se zatopí v kamnech k účelu zahřívání místnosti, kde osoba přebývá. Úklid okolo kamen se provádí pouze s přidáním úkonu „běžný úklid a údržba domácnosti“ a je účtován zvlášť.

Maximální četnost úkonu: 1x denně

Časová dotace úkonu: 30 minut

- **Běžné nákupy a pochůzky**

Jedná se o nákup zboží běžné denní potřeby (pečivo, maso uzeniny atd.) a věci osobní potřeby a to na základě ústní i písemné objednávky, kterou uživatel zpravidla 1 den předem předává pracovníci. Součet všech položek běžného nákupu nepřesáhne hmotnost 10 kg.

Nenakupuje se pro rodinné příslušníky.

Do doby provedení úkonu je započítáno vytvoření nebo převzetí objednávky a finanční hotovosti, doba nákupu, předání nákupu a vyúčtování.

Vzhledem k tomu, že čas pečovatelky na cestě do obchodu uživateli účtován není, tento úkon je pro lepší přehlednost technicky rozdělen na tři „podúkony“, které pečovatelka načítá každý zvlášť.

Pečovatelka po zhodnocení objednávky dále volí, zda se jedná o nákup drobný, běžný nebo „páteční“ = maximální rozsah běžného nákupu. Uživatel je o rozsahu nákupu informován.

Nákupy se provádí v obchodní síti města Radnice, je možné, po předchozí dohodě s uživatelem, nakupovat i podle akční nabídky.

Vyúčtování se provádí při předání nákupu a účtenky.

Maximální četnost úkonu: 5x týdně (1x denně)

Časová dotace úkonu: drobný nákup: 15 minut, běžný nákup 30 minut, „páteční“ nákup 45 minut

Zajišťují se nutné pochůzky k lékaři, do lékárny, na poštu a jiné instituce.

Uživatel předá předpokládanou finanční částku. Při předání vyřízené pochůzky pečovatelka provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

Maximální četnost úkonu: 5x týdně (1x denně)

Časová dotace úkonu: 30 minut

- **Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**

Nakupuje se nákup nad rozsah běžného nákupu o váze od 5 kg do 15 /oblečení, potraviny na delší časové období (balení minerálních vod apod.), domácí potřeby, potřeby pro domácí zvířata (krmení pro psy, kočky) aj./

Uživatel si předem připraví sám nebo s pomocí pracovníka seznam věcí na nákup.

Pracovník si převezme seznam požadovaného zboží k nákupu a předpokládanou finanční částku. Pracovník nesmí nákup uskutečnit ze svých finančních prostředků. Po odevzdání nákupu uživateli provede pracovník vyúčtování podle účtenky z obchodu, vrátí uživateli zbylé finance.

Nezbytným vybavením domácnosti jsou myšleny předměty do domácnosti drobného charakteru, které pracovník bez problémů unese.

Nákupy se provádějí pouze v obchodní síti města Radnice, je možné, po předchozí dohodě s klientem, nakupovat podle nabídky letáků se slevami.

Maximální četnost úkonu: 1x týdně

Časová dotace úkonu: 45 minut

- **Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**

Připravené prádlo je dopraveno do prádelny, váha prádla musí být minimálně na obsah jedné pračky v zájmu nemíchání s prádlem jiných uživatelů. Úkon obsahuje třídění prádla, vložení do pračky, vyndání a pověšení nebo vložení do sušičky, skládání a žehlení. Po vyprání a vyžehlení je prádlo dopraveno zpět do domácnosti uživatele.

Maximální četnost úkonu: 2x měsíčně

- **Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**  
Připravené prádlo je dopraveno do prádelny, váha prádla musí být minimálně na obsah jedné pračky v zájmu nemíchání s prádlem jiných uživatelů. Úkon obsahuje třídění prádla, vložení do pračky, vyndání a pověšení nebo vložení do sušičky, skládání a žehlení. Po vyprání a vyžehlení je prádlo dopraveno zpět do domácnosti uživatele.  
Maximální četnost úkonu: 1x týdně
- **Doprovázení dětí do školy, školního zařízení, k lékaři a doprovázení zpět**  
Doprovod dětem se neposkytuje.
- **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**  
Doprovod se poskytuje zdravotně postiženým občanům na základě předem sjednané dohody v místě města Radnice. Doprovod poskytuje pečovatelka nebo sociální pracovník vždy s ohledem na pohyblivost a bezpečnost uživatele. V případě, že uživatel žádá o doprovod do vzdálenějšího města, je kontaktován rodinný příslušník.  
Časová dotace úkonu: 1 hodina

### **Změny v poskytování služeb**

Uživatelé jsou služby poskytovány v rozsahu stanoveném „Smlouvou o poskytování služby a Příloze č. 1 ke smlouvě o poskytování PS Sjednané úkony péče“, které jsou specifikované v Individuálním plánu uživatele.

Změny v péči oproti Individuálnímu plánu uživatele (uživatel je např. u lékaře, má návštěvu, odjíždí, apod.) jsou uživatelem pečovatelce ohlášeny ústně nebo telefonicky minimálně 1 den předem. Pečovatelka každou změnu v péči oproti IP zapisuje do formuláře „Změny péče“.

### **Úhrada za pečovatelskou službu**

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za skutečně odebrané základní úkony v rámci poskytování pečovatelské služby v daném kalendářním měsíci, a to nejpozději do 15. kalendářního dne následujícího v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá. Úhradu za poskytnuté úkony hradí uživatel, nebo jím zvolený zástupce /zmocněnec/ zpětně dle měsíčního vyúčtování. Uživatel je povinen poskytovateli zaplatit úhradu na základě předloženého vyúčtování za poskytnuté služby do posledního kalendářního dne v měsíci, kdy současně převezme doklad o úhradě. Úhrada je vybírána hotově do rukou pověřeného zaměstnance, který předá příjemci služby stvrzenku o zaplacení. V případě, že uživatel poskytnutí služby ve smlouvou stanoveném dnu a čase nepožaduje, je povinen toto oznámit poskytovateli nejpozději den před tímto dnem, a to do 14 hod., s výjimkou nenadálých zdravotních problémů (hospitalizace apod.).

### **Způsob vyřizování stížností uživatelů**

Poskytovatel má písemně zpracována „Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu služby“.

Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby.

Přijmout a předat stížnost či připomínku k poskytované službě odpovědnému pracovníkovi je povinností každého pracovníka pečovatelské služby. Stížnost může klient podat ústně nebo písemně. Ústní stížnost se následně projednává za přítomnosti sociálního pracovníka města Radnice, pečovatelky a uživatele, který si může k jednání přizvat svědka události. Sociální pracovník informuje o jednání vedoucí PS. Ústní jednání a vyřízení stížnosti je zaznamenáno do spisu uživatele. Opatřením je dohoda o nápravě. Písemná stížnost se projednává na základě písemného oznámení. Sociální pracovník města Radnice událost následně prošetří, stanoví s uživatelem opatření a písemně na stížnost odpoví. Kopie stížnosti je založena ve spise uživatele. Sociální pracovník města Radnice vede evidenci stížností.



## **Ukončení poskytování pečovatelské služby**

Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby lze vypovědět ze strany poskytovatele na základě výpovědních důvodů uvedených ve smlouvě.

Uživatel může vypovědět smlouvu kdykoliv i bez uvedení důvodů v písemné formě.

Vyhotovila: Mgr. Vlasta Hirmanová, sociální pracovník

Schváleno Radou města Radnice dne: 13.8.2018, usnesením č. 11/113/2018