



## MĚSTO CHROPYNĚ

Městský úřad Chropyně, odbor sociálních věcí  
Náměstí Svobody 29, 768 11 Chropyně  
Tel. 573 500 739, fax 573 500 745

### **Pečovatelská služba města Chropyně, (dále jen PS Chropyně )**

**Adresa:** Náměstí Svobody čp. 26, 768 11 Chropyně

**Kontakty:** tel. 573 355 172 , mobil 724 184 631

tel.573 500 739, Bc. Lenka Horáková, ved. odboru soc. věcí MěÚ Chropyně

e-mail: [horakova@muchropyne.cz](mailto:horakova@muchropyne.cz) ; [www.muchropyne.cz](http://www.muchropyne.cz)

**Identifikátor sociální služby:** 1862038 (registr poskytovatelů sociálních služeb v ČR)

Pečovatelská služba města Chropyně je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

## **Informační brožura**

Pečovatelská služba města Chropyně

### **Veřejné prohlášení PS Chropyně**

Pečovatelská služba města Chropyně chce být moderní a profesionální službou pro občany města Chropyně, místní část Plešovec a přilehlé obce Záříčín, Kyselovice a Žalkovice. Jsme tu proto, abychom pomáhali těm, kteří vzhledem ke svému věku, tělesnému a zdravotnímu postižení potřebují pomoc druhé osoby ve svém každodenním životě a jejich přáním je prožít život podle svých představ v kruhu svých blízkých. Naším cílem je službu zefektivnit a zmodernizovat. Poskytujeme služby, které jsou bezpečné a profesionální, přizpůsobené potřebám a požadavkům našich klientů. Jsme otevřeni názorům široké veřejnosti, které nás mohou posunout na naší cestě kupředu.

Naším vodítkem jsou Standardy kvality Pečovatelské služby města Chropyně, které přijali všichni pracovníci za své, zavazují se jimi v plné míře řídit a služby v jejich duchu poskytovat.

Zřizovatel: Město Chropyně, Náměstí Svobody 29, 768 11 Chropyně

IČO 00287245;

č.ú 1483133389/0800

**Jsme Pečovatelská služba města Chropyně, zřizovatelem je Město Chropyně.** Naši registraci najdete pod číslem 1862038 v Registru poskytovatelů sociálních služeb v ČR. Jsme také členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

**Personální zajištění Pečovatelské služby města Chropyně (dále jen PS) a odbornost personálu.**

Pečovatelská služba je organizačně zařazena do struktury Městského úřadu Chropyně pod odbor sociálních věcí, Náměstí Svobody 29 Chropyně. Je podřízena vedoucí odboru sociálních věcí MěÚ Chropyně.

Pečovatelské služby zajišťují čtyři pracovníci v sociálních službách (dále jen pracovníci).

Všichni pracovníci absolvovali sanitářské kurzy, a dále jsou průběžně proškolení v hygienickém minimu, poskytnutí první pomoci. Jsou povinni se celoživotně vzdělávat ve všech oborech dotýkajících se jejich činnosti. Mají zdravotní průkazy a průkazy zaměstnanců Pečovatelské služby města Chropyně, kterými jsou povinni se kdykoliv prokázat.

Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí na veškeré záležitosti týkající se klientů PS. Pracovníci nesmí přijímat od klientů, nebo jejich příbuzných dary či provize v žádné podobě, ani jiná majetková plnění, převodu majetku apod (viz. Pravidla pro přijímání darů).

**Provoz pečovatelské služby** se řídí vnitřními předpisy zřizovatele, vnitřními předpisy Pečovatelské služby Chropyně, Standardy kvality PS Chropyně, které jsou v souladu s platnou legislativou.

Služby poskytujeme občanům města Chropyně, místní části Plešovec a přilehlých obcí Záříčí, Kyselovice a Žalkovice.

**Naším posláním je** poskytovat sociální služby v přirozeném prostředí to znamená v domácnosti klienta a dále v zařízení sociálních služeb – Středisko osobní hygieny a prádelny PS Chropyně.

PS Chropyně je terénní i ambulantní sociální službou, která poskytuje pomoc a podporu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, tělesného nebo zdravotního postižení a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy mezi poskytovatelem a klientem ve vymezeném čase v domácnosti osob a zařízení sociálních služeb. Poskytované úkony jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, vnitřními předpisy a Standardy kvality Pečovatelské služby města Chropyně.

**Našimi principy jsou**

- **Slušnost, neúplatnost při jednání a poskytování služby, flexibilita** tzn. pružnost a přizpůsobivost potřebám klienta.  
Tento princip pro nás znamená - být klientovi oporou, rádcem a důvěrníkem, nepřijímat od klientů, jejich příbuzných či jiných zúčastněných osob žádných finančních, naturálních či jiných zvýhodnění;
- **Individuální přístup ke klientovi** - služby přizpůsobujeme přání, schopnostem a potřebám klientů. Podporujeme jejich soběstačnost a podílí se na naplňování osobních cílů;
- **Respektování svobodné volby klienta** - respektujeme práva a svobodnou volbu klienta s vědomím práva na přiměřené riziko;
- **Rovnost všech klientů** - všichni klienti jsou pro nás stejně důležití, služby poskytujeme bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví, sexuální orientaci atd.;

- **Všichni pracovníci ctí Etický kodex pracovníků PS Chropyně a Standardy kvality PS Chropyně** - všichni pracovníci znají Standardy kvality PS Chropyně i Etický kodex pracovníků PS Chropyně, který je jejich součástí a jsou si vědomi toho, že jejich porušení může být důvodem k rozvázání pracovního poměru.

### **Základní cíle služby**

- Umožnit klientům žít běžným životem v přirozeném prostředí s možností využití všech dostupných služeb;
- Pomáhat při udržení a rozvíjení kontaktů a mezilidských vztahů včetně pomoci při aktivní účasti na společenském životě města;
- S ohledem na individuální potřeby klientů podporovat rozvoj jejich samostatnosti a motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k prohlubování nepříznivé sociální situace;
- Sociální služby poskytovat v zájmu klientů a v náležitě kvalitě tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod;

### **Cílová skupina tzn. okruh osob, kterým poskytujeme sociální služby**

- Senioři;
- Osoby s tělesným postižením;
- Osoby se zdravotním postižením;

s bydlištěm na území města Chropyně, místní části Plešovec nebo přilehlých obcích Zářičí, Kyselovice a Žalkovice.

### **Věková struktura cílové skupiny**

- Mladí dospělí ( 19 až 26 let);
- Dospělí ( 27 – 64 let);
- Mladší senioři ( 65 – 80 let);
- Starší senioři nad 80 let;

### **Kapacita PS Chropyně**

Počet klientů ambulantní péče: 5 klientů denně

Počet klientů terénní péče: 20 klientů denně

### **Provozní doba pečovatelské služby**

V pracovní dny: 7.00 - 15.30 hodin

### **Místo poskytování PS**

Jsme terénní služba, proto poskytujeme služby hlavně v domácnostech klientů.

**Ambulantní služby** poskytujeme ve Středisku osobní hygieny PS Chropyně v DPS, nám. Svobody č.p. 27 Chropyně a v prostorách prádelny.

Další služby jsou poskytovány ve výdejně obědů, na služebně a v kanceláři PS Chropyně v DPS, nám.Svobody č.p. 27.

### **Pečovatelská služba města Chropyně nabízí tyto základní činnosti**

- a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. oblékání a svlékání, přesun na lůžko nebo vozík);
- b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (např. pomoc při osobní hygieně - celková koupel);

- c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. dovoz a donáška obědů, pomoc při přípravě a podání jídla a pití);
- d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. pomoc při běžném úklidu, nákupy, pochůzky, praní a žehlení prádla);
- e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. doprovod k lékaři, na úrad);
- f) Předmětem činnosti je také poskytování informací zájemcům o PS Chropyně;
- g) Dále je poskytováno základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, nebo jejímu předcházení;

**Služba se poskytuje za úhradu.** Vyúčtování za odebrané služby je prováděno zpětně nejpozději do 15 dne následujícího měsíce po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Klient je povinen zaplatit úhradu nejpozději do 15 dne po dni předložení měsíčního vyúčtování čerpaných služeb.

### **Bez úhrady se služby poskytují**

- a) Účastníkům odboje;
- b) Osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců
- c) Osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb., a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním tábore s režimem obdobným táborů nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců;
- d) Pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let;
- e) Poskytování informací zájemcům o služby Pečovatelské služby města Chropyně;
- f) Bezplatné je také základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, nebo jejímu předcházení.

### **Služby nelze poskytovat**

- Osobám, které nebydlí na území města Chropyně nebo v přilehlých obcích Zářící, Kyselovice, Žalkovice;
- Osobám, které jsou vysoce závislé na pomoci druhé osoby a potřebují celodenní dohled – je ověřováno místním šetřením, dotazováním;
- Osobám, které trpí psychiatrickým onemocněním s projevy agresivity – je ověřováno místním šetřením, dotazováním;
- Osobám, které jsou drogově závislé, alkoholikům s projevy agresivity – je ověřováno místním šetřením, dotazováním;
- Osobám těžce imobilním, upoutaným na lůžko vyžadujícím odbornou zdravotnickou péči – je ověřováno místním šetřením, dotazováním;

- Osobám, které trpí infekčním nebo parazitárním onemocněním – je ověřováno čestným prohlášením žadatele;
- Osobám, které nepatří do cílové skupiny;

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

Klient může vypovědět Smlouvu o poskytování služby kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli;

### **Poskytovatel služby může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů**

- Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než jeden měsíc;
- Jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele sociálních služeb pro poskytování pečovatelské služby;
- Jestliže se klient chová k osobám vykonávajícím pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- Klient nevyužil poskytnutí žádného úkonu po dobu delší než 3 měsíce;
- Jestliže klient nesouhlasí se změnou Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby, se kterým byl prokazatelně seznámen s dostatečným předstihem před nabytím jeho účinnosti;
- Jestliže klient onemocní závažným infekčním nebo duševním onemocněním, které by mohlo ohrozit zdraví zaměstnanců poskytovatele;
- Výpověď musí mít písemnou formu;
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odstavci 2 činí 7 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena. Za den doručení se také považuje den následující po uplynutí úložní doby při nevyzvednutí doručované písemné výpovědi;

### **Klienti mají právo**

**PS Chropyně garantuje ochranu práv a svobod každému klientovi tak, jak určuje Listina základních práv a svobod. Klient má v souvislosti se službou právo na:**

- Pravdivé a kompletní informace;
- Na slušné zacházení a zachování intimity;
- Samostatné rozhodování a vyjádření svého názoru;
- Odmítnutí nabízené návazné služby;
- Vytvářet osobní plán péče za podpory personálu – pracovníka v sociálních službách;
- Na ochranu osobních údajů;
- Podat stížnost, nebo podnět;

### **Možné střety zájmů a jejich zamezení**

- **Hospodaření s finančními prostředky klienta** - je řešeno evidencí v sešitech, kde jsou vedeny finanční zálohy poskytované na nákupy a zbytkové vyúčtování nákupu;
- **V případech konfliktu klienta s rodinnými příslušníky** - pracovníci zaujímají neutrální postoj;
- **Zneužívání a týrání klienta rodinnými příslušníky** – pracovníci takové podezření hlásí vedoucí OSV Města Chropyně, která podnikne další kroky;

- **Klíče o bytu či domu klienta** - pracovníci mají ve výjimečných případech, kdy to vyžaduje zdravotní stav klienta zapůjčené klíče. Zapůjčení klíče je vždy ošetřeno smlouvou s podpisem klientem a pracovníka. Klíče jsou zabezpečené proti zneužití;
- **Dosažitelnost personálu** - je zajištěna stanovenou provozní dobou, a kontaktními telefonními linkami - pracovníci musí být ve stanovenou provozní dobu k dispozici klientům;
- **Poskytování služby rodinným příslušníkům jako klientům PS Chropyně** - pracovník je povinen oznámit příbuzenský nebo jiný osobní vztah ke klientovi. Nemůže vykonávat funkci klíčového pracovníka příbuznému nebo osobě, k níž má osobní vztah;
- **Zvýhodňování jednoho klienta před druhým** - je ošetřeno vnitřními předpisy PS Chropyně „Etickým kodexem pracovníků PS Chropyně“;

### **Povinnosti klienta**

- Platit úhrady za poskytované služby ve stanovených termínech;

Jednou ze základních povinností a zásad pracovníků pečovatelské služby města Chropyně je vstřícné a slušné chování vůči klientům. Služby zajišťuje odborně vzdělaný personál, který si ze strany klientů a jejich příbuzných zaslouží rovněž slušné a vstřícné jednání.

### **Jednání se zájemcem o službu**

Poskytování služby předchází jednání o službě, kdy jsou zájemci o službu poskytnuty všechny důležité informace související s poskytováním služby.

Jednáním o službě je pověřena vedoucí odboru sociálních věcí (dále jen OSV) MěÚ Chropyně. Základní informace poskytnou také pracovníci v sociálních službách, pokud se na ně zájemce obrátí. Vždy ale předají kontakt na vedoucí OSV MěÚ Chropyně.

Ten kdo jedná za PS Chropyně je povinen se na požádání prokázat platným průkazem pracovníka PS Chropyně nebo průkazem pracovníka OSV MěÚ Chropyně, který je platný pouze ve spojení s občanským průkazem. Na průkazu je fotografie, jméno, příjmení a funkce pracovníka. Platnost průkazu je potvrzena razítkem MěÚ Chropyně a podpisem tajemníka Města Chropyně.

Pokud pracovník provádí sociální šetření v domácnosti zájemce o službu, je povinen prokázat svojí totožnost výše uvedeným způsobem vždy a bez vyzvání.

### **Jak může zájemce o službu PS Chropyně kontaktovat**

- Osobně - písemně, telefonicky či osobní návštěvou;
- Požádá o zprostředkování ošetřujícího či odborného lékaře, který může telefonicky dohodnout návštěvu pracovníka PS Chropyně v jeho domácnosti;
- Požádat o zprostředkování člena rodiny, který může pracovníka PS Chropyně kontaktovat písemně, telefonicky, e-mailem, osobně;

Kontaktovat Pečovatelskou službu města Chropyně může i jiná osoba, která se domnívá, že by některý občan pomoc a péči potřeboval.

### **Jak podat a vyřídit žádost o zavedení služeb**

Tiskopis žádosti včetně informace, které doklady je třeba předložit při podání žádosti je k dispozici na Městském úřadě Chropyně u vedoucí Odboru sociálních věcí a také v sídle PS Chropyně Náměstí svobody čp. 26.

## Doklady, které je třeba předložit při podání žádosti

- Vyplněnou vlastnoručně podepsanou žádost o zavedení pečovatelské služby;
- Občanský průkaz - k ověření pravdivosti údajů, uvedených na žádosti;
- Pokud nemá žadatel občanství ČR, předloží povolení k trvalému pobytu na území ČR;
- Pokud je zájemce o službu zbaven nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům „Rozhodnutí soudu o zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům“;
- Pokud je zájemce o službu zbaven nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům „Rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovníka“.
- Pokud byl žadatel soudně rehabilitován, byl účastníkem odboje, nebo zařazen v táboře nucených prací předloží odpovídající doklad (týká se i manžela/lky).

Pracovník, který žádost přijal, dohodne termín osobní schůzky s žadatelem o službu v jeho domácnosti, kde budou dohodnuty další skutečnosti potřebné k uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby - PS.

Jen výjimečně se jednání a následné vyhotovení „ Zázpisu ze sociálního šetření“ odehrává jinde než v domácím prostředí žadatele. Může to být v případě, že si žadatel výslovně návštěvu doma nepřeje, nebo je v tu dobu hospitalizován a je nutné služby dohodnout před propuštěním do domácího ošetřování.

Jednání je přítomen pověřený pracovník a vždy zájemce o službu, případně s ním jemu blízká osoba. Tato osoba blízká je velmi důležitá zejména v případě, že jsou rozhodovací schopnosti žadatele objektivně sníženy, nebo žadatel trpí smyslovým postižením (porucha zraku, sluchu), nebo má pouze obavy z jednání s cizí osobou ve svém soukromí.

Při jednání o službě může PS Chropyně nabídnout tlumočnicka do znakového jazyka a do cizích jazyků němčiny, angličtiny, ruštiny, slovenštiny. Také materiály, které poskytujeme žadatelům, můžeme nabídnout ve variantách

- Informační brožura,
- Zvukový záznam na CD

V případě, že je žadatel zbaven, nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům je nezbytné, aby jednání byl přítomen soudem ustanovený opatrovník, který žadatele o službu v jednání zastupuje. Pracovník pověřený jednáním o službě si vždy ověřuje, zda se jedná o svobodné rozhodnutí žadatele, službu PS Chropyně využívat.

Šetření v domácnosti žadatele je velmi důležité z důvodu celkového posouzení zdravotní, sociální situace a následné pomoci, které nespočívá pouze v poskytnutí úkonů PS, ale může být žadateli nabídnuta další pomoc formou informačního servisu – tzn. zajistit větší soběstačnost a spokojenost žadatele doporučením a zajištěním vhodných kompenzačních pomůcek (zvedací zařízení do vany, hole, chodítka apod.). Žadatel získá informaci o možnosti získání dalších sociálních výhod (průkazky ZTP, ZTP/P, příspěvek na péči apod.), v případě nevyhovujících sociálních podmínek možnosti získání nájmu v DPS, jak zažádat o umístění do Domova pro seniory atd.).

Žadatel se s poskytovatelem služby domluví, jaký cíl zavedením služby sleduje, na rozsahu péče, na podmínkách, kdy, kde a jakým způsobem bude péče poskytována a jak budou cíle naplňovány.

Cílem setkání je zajistit kvalitní provádění poskytovaných služeb, které klient vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebuje.

Účelem setkání je poskytnout žadateli veškeré informace, aby se mohl rozhodnout a definovat, co od služby očekává a co mu může být nabídnuto. Na základě výsledků jednání o službě je nebo není dohoda o poskytování služeb uzavřena.

### **Individuální plán péče**

Dojde-li k uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby – PS je klientovi představen pracovník, který bude jeho klíčovým pracovníkem.

### **Kdo je klíčový pracovník**

- Klíčovými pracovníky klientů PS Chropyně jsou pracovníci v sociálních službách;
- Každý pracovník má přidělen určitý okruh klientů;
- O klientovi zná potřebné údaje (zdravotní, sociální, osobní), je klientovi důvěrníkem;
- Navazuje kontakt s rodinou klienta, nebo opatrovníkem, aktivně se podílí na komunikaci s nimi;
- Klíčový pracovník společně s klientem, případně s jeho rodinou vytváří a pravidelně vyhodnocuje individuální plány péče;
- Klíčový pracovník nezvýhodňuje žádného klienta, služby a úkony poskytuje podle stanovených postupů, všem klientům stejně;
- Klíčový pracovník nesmí zklamat důvěru klienta (mlčenlivost);

### **Osobní údaje**

PS Chropyně má přesně určeny a zdůvodněny údaje, které od klienta potřebuje získat za účelem poskytování bezpečné a kvality služby. Žadatel stvrzuje svým podpisem, že souhlasí se zpracováním a uchováváním svých údajů pro potřeby pečovatelské služby. Každému klientovi je založena a vedena sociální dokumentace, do které může kdykoliv na požádání nahlédnout.

S osobními údaji klientů je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

### **Stížnosti a podněty**

Pracovníci PS Chropyně chápou vaše stížnosti či podněty jako náměty ke zlepšení jejich práce proto budou rádi, když svou stížnost či podnět podepíšete. Řídíme se zásadou, že stížnost nesmí být na újmu toho, kdo jí podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Při vyřizování stížnosti vycházíme z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje. Pokud však máte pocit, že budete jakkoliv ohrožen, můžete stížnost či podnět podat anonymně, bude vyřízena stejně jako stížnost podepsaná. Můžete stížnost či podnět podat osobně a požadovat, aby vaše jméno nebylo uváděno.

Máte právo podat stížnost v případě, že budete nespokojen s kvalitou služby, způsobem poskytování služby či budete nespokojen s jednáním konkrétního pracovníka PS Chropyně.

Máte právo podat podnět ke změně v systému poskytování služby, nebo podat podnět k opětovnému prošetření vaší stížnosti nadřízeným či nezávislým orgánem.

Šetřením a vyřizováním stížností a podnětů je pověřena vedoucí odboru soc. věcí MěÚ Chropyně (dále jen ved. OSV). Pokud je stížnost směřována na osobu pověřenou vyřizováním stížností a podnětů, přebírá povinnost vyřízení místostarosta Města Chropyně.

## **Stížnost nebo podnět můžete podat:**

**Ústně** - přímo u kteréhokoliv pracovníka PS Chropyně, který pořídí písemný záznam a vaši stížnost předá k vyřízení pověřenému pracovníkovi.

**Telefonicky** - na čísle vedoucí OSV 573 500 739, na tel. PS Chropyně: 573 355 172, nebo na mobilním telefonu PS 724 184 631.

**Písemně** - osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi PS Chropyně, nebo přímo vedoucí OSV poštou na adresu Městský úřad Chropyně  
vedoucí OSV  
Nám. Svobody 29  
768 11 Chropyně

nebo do schránky označené „ Stížnosti a podněty - PS Chropyně“, umístěné v DPS, Nám. Svobody čp. 26 a v DPS Nám. Svobody čp. 27, 768 11 Chropyně, kterou vybírají denně pověřeni pracovníci v 7,00 hodin.

**E-mailem** na adresu [horakova@muchropyne.cz](mailto:horakova@muchropyne.cz).

Vaše stížnost nebo podnět musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. Tato lhůta může být překročena pouze ve výjimečných a odůvodněných případech. O prodloužení lhůty a jejich důvodech musí být ztěžovatel písemně informován.

Pokud stížnost či podnět zašlete poštou, e-mailem, nebo si budete stěžovat telefonicky, potvrdíme vám přijetí vašeho podání písemně do 7 dnů.

Poskytneme vám tlumočnicka, pokud máte problém s komunikací (znaková řeč, němčina, angličtina, ruština, slovenština). Tato služba se řídí přílohou č. 1, Pravidel pro jednání se zájemcem a žadatelem o službu, která jsou k dispozici u vedoucí OSV, nebo v kanceláři PS.

O vyřízení stížnosti, podnětu vám bude vždy podána písemná zpráva. V případě anonymních podání bude písemná zpráva o vyřízení stížnosti či podnětu vyvěšena po dobu 15 dnů po uplynutí lhůty určené k vyřízení stížnosti, na Informační tabuli PS Chropyně umístěné v DPS Nám. Svobody čp. 27, 768 11 Chropyně.

Máte právo si zvolit nezávislého zástupce, který vás bude při vyřizování stížnosti či podnětu zastupovat, nebo může být přítomna blízká osoba dle vašeho přání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte právo obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## **Zde jsou kontakty:**

**Město Chropyně**  
místostarosta  
Nám. Svobody 29  
768 11 Chropyně

**Krajský úřad Zlínského kraje**  
Odbor sociálních věcí  
třída Tomáše Bati 21  
760 01 Zlín  
Telefon: 577 043 111

**Kancelář Veřejného ochrance práv**  
Údolní 39  
602 00 Brno

**Český Helsinský výbor**  
Jelení 5  
118 00 Praha 1

**Senior telefon**  
800 157 157  
Bezplatná linka pro seniory

**Život 90**  
Karolíny Světlé 48  
Praha 1  
Tel. 222 221 771

**Asociace občanských poraden**  
Senovážné nám. 24  
116 47 Praha

Přijímání a vyřizování stížností a podnětů se řídí Pravidly pro vyřizování stížností a podnětů - PS Chropyně a Postupem pro vyřizování stížností a podnětů – PS Chropyně. Oba tyto dokumenty jsou k dispozici u vedoucí OSV, v kanceláři PS Chropyně. Na informačních tabulích PS - Chropyně umístěných v DPS Nám. Svobody 26 a 27, 768 11 Chropyně je umístěn informační leták. Pro nevidomé klienty budou tyto materiály na požádání přečteny, nebo jim bude zapůjčeno CD Služby - ceník - stížnosti. Pokud tuto službu potřebujete, obraťte se na vedoucí OSV MěÚ Chropyně.

Kontrolou dodržování výše uvedených pravidel je pověřen místostarosta Města Chropyně a to minimálně 2x za rok.

Stížnosti a podněty jsou řádně evidovány včetně souvisejících materiálů. V průběhu roku je prováděno dotazníkové šetření spokojenosti klientů s poskytovanou službou, které je zpětně vyhodnocováno. Výstupy jsou pro nás inspirací ke zlepšování našich služeb klientům, proto vás žádáme: Vyjadřujte se pravdivě, požadujte změny, pokud je potřebujete, dávejte podněty ke zlepšení služby. Věřte, že se vašimi názory a náměty budeme zodpovědně zabývat, neboť našim cílem je poskytovat služby podle vašich představ.

Vedoucí OSV zpracovává v následujícím roce rozbor přijatých stížností a podnětů za předchozí kalendářní rok. Tento materiál je součástí Výroční zprávy o činnosti PS Chropyně za uplynulý rok a je k nahlédnutí v kanceláři PS Chropyně a u vedoucí OSV MěÚ Chropyně a zveřejněn na internetových stránkách [www.muchropyne.cz](http://www.muchropyne.cz).

### **Spolupráce s ostatními veřejnými službami a organizacemi**

- MUDr. Klofáčová Jana
- MUDr. Šebková Božena
- MUDr. Hrabalová Jiřina
- MUDr. Konečný Jaromír – gynekolog
- Nemocnice Kroměříž
- Léčebna dlouhodobě nemocných Malý Val Kroměříž
- Základní škola Chropyně + pracovnice MěÚ Chropyně - tlumočení do cizích jazyků
- Městská knihovna Chropyně
- Policie ČR
- Klub důchodců Chropyně
- Klub zdravotně postižených Chropyně

### **Jak ověřujeme kvalitu poskytovaných služeb**

- Formou dotazníkového šetření zaměřeného na spokojenost klientů 1 x ročně;

- Formou besed na neformálních setkáních;
- Vyhodnocováním stížností a podnětů klientů;
- Dodržováním systému kontrol zaměřených na dodržování vnitřních předpisů a postupů;
- Hodnocením a sebehodnocením pracovníků PS Chropyně;

### **Jak Pečovatelskou službu města Chropyně prezentujeme - klientům a veřejnosti**

- Máme připraveny informační brožuru a informační letáky - jsou k dispozici u praktických a odborných lékařů, na MěÚ Chropyně, v sídle PS Chropyně, v Klubu seniorů a zdravotně postižených;
- Webové stránky [www.muchropyne.cz](http://www.muchropyne.cz) - Pečovatelská služba;
- Určená místa v Domech s pečovatelskou službou Chropyně Nám. Svobody č.p. 26 a 27,
- Klientům PS Chropyně - prostřednictvím klíčových pracovníků;
- Nosiče CD na MěÚ Chropyně - Odbor soc. věcí;
- Nové informace jsou zveřejňovány ve Zpravodaji města Chropyně;
- Kontakty - na služebním vozidle PS Chropyně;
- V případě potřeby oznámit důležité informace můžeme využít místní rozhlas;

### **Výroční zpráva Pečovatelské služby města Chropyně**

Po ukončení kalendářního roku je Radě Města Chropyně předkládána ke schválení Výroční zpráva o činnosti Pečovatelské služby města Chropyně.

Výroční zpráva je přístupná veřejnosti na [www.muchropyne.cz](http://www.muchropyne.cz);

### **Sponzorské dary**

Pokud máte zájem Pečovatelské službě města Chropyně poskytnout sponzorský dar, obraťte se na vedoucí odboru sociálních věcí MěÚ Chropyně, která vám podá potřebné informace.

Rádi od vás přijmeme zdravotní pomůcky (hole, chodítka, vozíky apod), které ještě mohou sloužit našim klientům, jakož i finanční hotovost, kterou můžete zaslat na číslo účtu uvedené na titulní straně.

Vedoucí odboru sociálních věcí MěÚ Chropyně vše pečlivě zaeviduje.

Za poskytnuté sponzorské dary děkujeme!

## **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pracovníci Pečovateľské služby města Chropyně dodržují Standardy kvality Pečovateľské služby města Chropyně, které klientům zaručují mimo jiné slušné zacházení, zachování lidské důstojnosti, respektování práva na soukromí při intimních i jiných osobních záležitostech, poskytování služeb podle jejich potřeb a přání. Pracovníci jsou vázáni Etickým kodexem pracovníků PS Chropyně. Standardy kvality Pečovateľské služby města Chropyně jsou k dispozici v písemné podobě každému u vedoucí Odboru sociálních věcí MěÚ Chropyně, v kanceláři Pečovateľské služby města Chropyně a ve zkrácené podobě na [www.muchropyne.cz](http://www.muchropyne.cz).

Zájemce, žadatel a klient mají právo na všechny informace, týkající se poskytování pečovatelské služby. Informace vám poskytne kterýkoliv pracovník Pečovateľské služby města Chropyně.

### **Oslovování klienta**

Pracovníky PS je běžně klientům vykáno a používáno oslovení paní, pane. Pokud klient trvá na jiném oslovování, dohodne se s pečovatelkou, která je jeho klíčovým pracovníkem.

### **Vstup do obydli**

Klient se při sjednávání služby dohodne, jakým způsobem budou pracovníci vstupovat do jeho obydli. Dohodnutý způsob je zaznamenán v osobní dokumentaci klienta.

Klient sám rozhodne, zda poskytne pracovníkovi klíče od svého obydli a jakým způsobem bude s klíčem nakládáno. Pokud klient poskytne klíč od svého obydli, je o této skutečnosti sepsáno „Prohlášení o zapůjčení klíče od obydli klienta a způsob jeho používání“, který je podepsán zástupci obou zúčastněných stran. Toto prohlášení je součástí osobní dokumentace klienta.

### **Právo na přiměřené riziko**

Klient má právo nést riziko spojené s jeho svobodným rozhodováním. Pracovník je povinen klienta upozornit na příliš vysoké riziko, které představuje jeho rozhodnutí vzhledem k jeho fyzickým či psychickým silám. Konečné rozhodnutí je vždy na klientovi.

### **Pracovník při poskytování služby dodržuje základní pravidla**

- Pokud na klienta sahá, vždy jej předem upozorní, co bude dělat, nebo se zeptá, např. mohu vám podat svetr, mohu vám pomoci vstát, chtěla byste podat vodu?
- Nikdy na klienta nemluví v množném čísle „svlékneme se, zapneme svetr, sedneme si tady apod.
- Nenutí klienta dělat činnosti, které dělat nechce.
- Při poskytování služby nepoužívá zdobněliny, nechová se ke klientovi jako k dítěti.
- Na veřejnosti mluví ke klientovi potichu, neupozorňuje na jeho handicap, neoznačuje klienta diagnosou, nejedná za klienta, pokud si to výslovně nepřije apod.
- Respektuje tempo klienta, nenutí jej k rychlejší chůzi, mytí, oblékání, k jídlu apod.
- Chová se ke klientovi ohleduplně a slušně;

### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** Klient sám určí, jak bude služba poskytována a toto bude zakotveno v individuálním plánu péče. Pracovník zodpovídá za to, že klient nebude při jídle rušen jinou osobou, pokud si přítomnost jiné osoby výslovně nepřeje. Pro zajištění soukromí klienta nebude v místnosti další osoba, pokud si to klient výslovně nepřeje.

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** pracovník dopomůže klientovi při podávání stravy, připraví jídlo na talíř apod.

**Oblékání, převlékání:** Klient sám určí postup a způsob poskytování služby, které konkrétní úkony potřebuje od pracovníka, a kterých úkonů je schopen sám např. pracovník pomůže obléci halenku, zapnutí si provede klient sám. Pracovník nabízí různé pomůcky usnadňující oblékání a pomáhá se zaučením jejich používání. Způsob poskytování služby je zakotven v individuálním plánu péče. Pracovník zodpovídá za zajištění soukromí pro klienta, v místnosti nebude další osoba, pokud si to klient výslovně nepřeje, budou zavřené dveře do místnosti, případně bude používána zástěna.

### **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

**Pomoc při úkonech osobní hygieny (umývání, koupání):** Celková koupel, běžné úkony osobní hygieny, ranní toaleta, péče o vlasy a nehty apod. v domácnosti klienta (do domácnosti dochází pracovník, způsob a četnost očisty si zvolí klient sám). Celkovou koupel ve Středisku osobní hygieny PS (dále SOH) - klient si zvolí četnost a způsob očisty (bez dopomoci nebo s pomocí pracovníka).

Klient má právo rozhodnout o postupu při umývání nebo koupání. Tento postup je zakotven v individuálním plánu klienta.

Pro zachování soukromí a intimity je klientovi nabídnuto používání různých pomůcek při koupání (sedátko do vany, které umožňuje snadnější umývání intimních partií klientem samotným, použití plátěné košile bez límce a bez rukávů, pracovník pomáhá klientovi do vany, umyje mu partie, na které si sám nedosáhne (záda, vlasy, nohy) a ponechá klienta v koupelně samotného, přichází na zavolání, aby mu pomohl z vany.

Pracovník zodpovídá za zajištění soukromí pro klienta, v místnosti nebude další osoba, pokud si to klient výslovně nepřeje, budou zavřené dveře do místnosti, případně bude používána zástěna.

**Používání WC** – klient má právo na soukromí i při použití toalety, WC mísy, nebo WC křesla – postup je zakotven v individuálním plánu péče.

Pracovník zodpovídá za zajištění soukromí pro klienta, v místnosti nebude další osoba, pokud si to klient výslovně nepřeje, budou zavřené dveře do místnosti.

### **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

**Donáška nebo dovoz oběda, pomoc při podávání jídla:** Donášku nebo dovoz oběda zajišťuje PS v pracovní dny s možností výběru ze dvou jídel a dodání jídelníčku na týden předem. Četnost, způsob předání oběda, pomoc při podávání jídla si zvolí klient sám, umožní přístup pracovníkovi do hlavního vchodu domu (např. panelový dům – klíč od hlavního vchodu). Klient

potřebuje na donášku a dovoz oběda dva vlastní jídlonosiče. Přihlášení, odhlášení a vybírání úhrad za obědy zajišťuje pro klienty PS pracovník.

**Příprava a podání jídla a pití:** Pracovník např. připraví nebo uvaří snídani v domácnosti klienta z jeho vlastních zásob, dopomůže při podávání jídla a pití.

### **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

**Běžný úklid:** Klient sám určí, jakým způsobem bude služba poskytována. Způsob a četnost služby se řídí dohodou mezi klientem a dle možností PS. Pokud projeví zájem, může mu být poskytnuta služba typu **podpora při úklidu domácnosti**, což znamená, že klient se podílí dle svých schopností na poskytování služby.

**Pomoc při zajištění velkého úklidu:** Jedná se o mytí oken včetně rozšroubování dle dohody, sundání a věšení záclon a závěsů, mytí žaluzií, mytí a dezinfekce koupelny a sociálního zařízení, mytí kuchyňské linky a vybavení v ní, mytí dveří, lustrů a nábytku a úklidu v něm.

Neposkytujeme službu stěhování nábytku před a po malování. Nabízíme zprostředkování stěhování nábytku před a po malování (Správa majetku města Chropyně).

Velký úklid je možno objednat 2x ročně, nelze jej zaměňovat za úklidovou službu. Pokud klient bydlí v domě s rodinnými příslušníky, pracovník uklízí pouze místnosti, které obývá a používá klient, nikoli rodinní příslušníci.

**Donáška uhlí a dřeva:** způsob a četnost s klientem dojedná s pracovníkem dle možností PS.

- Jedná se o donášku uhlí, dřeva (max. objem 15 kg na jeden kbelík, maximální objem topiva na jeden den 4 kbelíky).
- Zatopení v kamnech na tuhá paliva, zapnutí přímotopů, nařízení ústředního topení na požadovaný stupeň,
- Údržba topného zařízení - vynesení popela, mytí radiátorů, trubek, omytí vrchní desky kamen

**Neprovádíme:** nevymetáme komíny, roury, neskládáme uhlí, neštípáme, neřezeme dřevo. V případě potřeby a přání klienta objednáme kominíka, opraváře – kamnáře, případně dohodneme složení uhlí dřeva apod.

**Nákupy:** zajišťujeme dvěma způsoby

1. Pracovník dochází do domácnosti klienta, převezme písemnou objednávku a finanční obnos na nákup. Finanční obnos je zaznamenán v sešitku klienta, který slouží k evidenci financí klienta poskytnutých na služby předem. Klientovi je předán nákup, stvrzenka a zbylé finanční prostředky, které jsou opět zaznamenány v sešitku klienta. Předávání financí je stvrzováno podpisy klienta a pracovníka;
2. Klient může využít služby **doprovod**, kdy klient nakupuje sám a pracovník pomáhá;
3. Čestnost a způsob nákupu dohodne klient s pracovníkem;
4. K nákupu klient poskytne vlastní tašku a peněženku s dostatečnou finanční zálohou na nákup;
5. Nákupy se objednávají den předem, nebo v den požadovaného nákupu do 8,00 hodin;

**Pochůzky** provádí pracovník v sociálních službách, nebo doprovází klienta a klient si záležitosti vyřizuje sám.

Jedná se o objednání a vyzvednutí léků u ošetřujícího lékaře, zaplacení poštovních poukázek, vyřízení úředních záležitostí apod.

### **Praní a žehlení prádla**

Praní velkého i drobného osobního prádla zajišťuje prádelna pečovatelské služby Chropyně, včetně žehlení.

- Prášek na praní poskytuje PS Chropyně.
- Pokud klient požaduje při praní použití tužidla nebo aviváže, dodá si tento prostředek sám s prádlem na vyprání.
- Neprovádíme čištění prádla pomocí chemických prostředků, proto nezaručíme odstranění skvrn, které je nutno před vypráním touto cestou vyčistit.
- Prádlo každého klienta je práno zvlášť.
- Každá zakázka je při převzetí zvážena;
- Klientovi je předán doklad o převzetí a předání zakázky;

### **Praní různobarevného prádla**

Pokud klient předá k vyprání různobarevné prádla, takže se každé musí vyprat zvlášť, aby se nezabarvilo, bude každý druh prádla zváženo zvlášť (bílé a barevné) jako samostatná zakázka. Na každý druh bude vydán zvlášť příjmový doklad.

Klient může objednat i dovoz špinavého a odvoz čistého prádla do domácnosti.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Úkon spočívá v poskytnutí doprovodu na požadované místo, kde klient vyřizuje své záležitosti sám např. doprovod k lékaři, na úřad, na poštu, do spořitelny na kulturní akci apod. Pracovník pouze doprovází, případně pomáhá radou nebo v záležitostech, které klient nezvládne sám.

Tato služba se objednává minimálně 1 den předem.

K doprovodu je možno objednat „dovoz vozidlem pečovatelské služby“, což již nepatří mezi základní pečovatelské úkony, ale poskytuje se jako fakultativní služba.

### **Fakultativní služby**

Jsou úkony, které nepatří mezi základní pečovatelské úkony, ale jsou poskytovány jako bonus pro klienty PS Chropyně.

### **Nabídka fakultativních služeb**

**Dovoz vozidlem PS** (k lékaři, na úřad, na nákup apod.), tato služba je poskytována pouze klientům PS Chropyně, kteří mají obtíže s pohybovým ústrojím a potřebují doprovod jiné osoby. Tento úkon je účtován dle platného Ceníku PS za ujetý km + doprovod (doba, kterou pracovník poskytováním služby strávil). Službu je nutno objednat minimálně den předem.

**Perličková koupel nohou**, je poskytována buď v domácnosti klienta, nebo ve středisku osobní hygieny PS Chropyně. Tento úkon je účtován dle platného Ceníku PS/za úkon.

**Převlečení ložního prádla** – Tato služba je účtována dle platného Ceníku PS za úkon/ 1 postel.

**Úprava a přestlání lůžka** Tato služba je účtována dle platného Ceníku PS za úkon/ 1 postel.

**Jednoduché ošetřovatelské úkony** (orientační měření TK, měření tělesné teploty, dohled nad užíváním léků, bandáž a mazání dolních končetin, ošetření odřenin a drobných řezných ran apod.) Tyto úkony jsou účtovány dle platného Ceníku PS za úkon.

**Přemývání silně znečištěných jídlonosičů** - tento úkon je poskytován buď v domácnosti klienta, nebo ve výdejně obědů v DPS Nám. Svobody 26. Úkon je účtován dle platného Ceníku PS za úkon.

**Vyřizování služebním telefonem** – klientovi je umožněno vyřídit si záležitost služebním telefonem. Služba je účtována dle platného Ceníku PS za protelefonovanou minutu.

**Použití vysavače PS** - Pokud klient nevlastní vysavač a objedná si úkon vysávání, naučtuje pracovník mimo práce s vysavačem i jeho zapůjčení za úkon dle platného Ceníku PS.

**Neodhlášená návštěva** - Pokud má klient objednanou službu a včas jí neodhlásí, bude marná cesta pracovníka účtována jako jednorázové penále dle platného Ceníku PS.

### **Půjčování kompenzačních pomůcek**

Kompenzační pomůcky jsou zapůjčeny na základě uzavřené „Smlouvy o zapůjčení kompenzačních pomůcek“, kterou uzavírá s klientem pracovník v sociálních službách.

Platnost od 1. 7. 2010

I. aktualizace: 1. 5. 2011

Bc. Horáková Lenka

vedoucí OSV MěÚ Chropyně