

**Pečovatelská služba Toužim**  
**organizační složka města Toužim**  
**se sídlem Malé náměstí 468, 364 01 Toužim**

# *Pravidla pro poskytování pečovatelské služby*

## Čl. I

### Sídlo organizační složky, vedoucí PS, kontakty

Organizační složka Pečovatelská služba /dále jen PS/ Toužim sídlí na adrese Malé náměstí 468, 364 01 Toužim, telefon 354 224 580 , e-mail: sona.simkova@touzim.cz, vedoucí PS Soňa Šimková. Zřizovatelem složky je město Toužim, statutárním zástupcem starosta města.

## Čl. II

**Předmět a místo činnosti, poslání, rozsah působnosti, poskytované úkony, okruh klientů, cíle, cílová skupina, věková struktura cílové skupiny, místo poskytování PS**  
**Pečovatelská služba Toužim je registrovaná u Krajského úřadu Karlovarského kraje.**

### **Základní prohlášení - poslání služby, cíle**

**Poslání:** Naší snahou je poskytovat služby po stránce bio-psycho-sociální tak, aby jedinec byl schopen žít ještě plnohodnotný život v kruhu své rodiny, ve svém přirozeném sociálním prostředí.

Posláním je poskytnout péči a podporu klientům pečovatelské služby ve smyslu uspokojení jejich specifických potřeb v oblasti ochrany a podpory jejich zdraví, péči o sebe, podpory jejich bezpečnosti a sociálních vztahů. Služba usiluje, aby v maximální možné míře podporovala a udržovala osobní schopnosti, dovednosti a sociální vztahy klientů.

Posláním Pečovatelské služby Toužim je podpora a pomoc občanům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Službu poskytuje v domácnostech klientů včetně domů s pečovatelskou službou (terénní služba). Pečovatelská služba podporuje klienty, aby mohli i v náročných životních situacích spojených se samotou, stářím, nemocí nebo zdravotním postižením, zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, žít běžným způsobem života, žít důstojně a zapojovat se do běžného života společnosti. Zabezpečuje základní životní potřeby klientům, pomáhá při naplnění jejich osobních cílů, poskytuje služby dle jejich individuálních potřeb, podporuje vzájemnou komunikaci mezi klienty a personálem, navozuje pocit bezpečí u klientů, zajišťuje spokojenost s poskytovanými službami, spolupracuje s dalšími poskytovateli sociálních služeb. Posláním PS je vést klienta k samostatnosti, rozvíjení jeho vlastních schopností při sebeobsluze, nebo při péči o jeho domácnost, vést klienta ke schopnosti řešit svou situaci vlastními silami.

Kapacita Pečovatelské služby Toužim je 30 klientů. Službu zajišťují 4 kvalifikovaní pracovníci PS. 2 pracovníci v přímé péči – pečovatelky, 1 vedoucí PS a 1 sociální pracovníce. Pečovatelská služba poskytuje úkony PS na území města Toužim.

### **Poskytované úkony: /základní sociální poradenství - bezplatné/:**

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:
  1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
  4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
  - 1. pomoc při úkonech osobní hygieny
  - 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
  - 3. pomoc při použití WC
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
  - 1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a dietního stravování
  - 2. dovoz nebo donáška jídla
  - 3. pomoc při přípravě jídla a pití
  - 4. příprava a podání jídla a pití
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
  - 1. běžný úklid a údržba domácnosti
  - 2. údržba domácích spotřebičů
  - 3. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování
  - 4. běžné nákupy a pochůzky
  - 5. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
  - 6. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jejich drobné opravy
  - 7. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  - 1. doprovázení dospělých k lékařům, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět

Všechny výše uvedené úkony jsou za úhradu, výše úhrady je uvedena v Sazebníku poskytovaných úkonů Pečovatelskou službou Toužim, schváleným Radou města Toužim. Úhrady za poskytované úkony zpracovává vedoucí PS dle denních záznamů pracovníků PS o poskytované PS. Vedoucí vypracovává seznam úhrad a pracovníci PS úhrady vybírají u klientů proti podpisu v hotovosti. Úhrady předává vedoucí PS do pokladny města Toužim.

**Cílová skupina:**

- 1. senioři
- 2. osoby s jiným zdravotním postižením

**Věková struktura:**

- 1. dospělí (27-64 let)
- 2. mladší senioři (65-80 let)
- 3. starší senioři (nad 80 let)

**V souladu s ustanovením § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, může poskytovatel poskytnutí pečovatelské služby odmítnout z důvodu, pokud::**

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (maximální kapacita je dána rozhodnutím o registraci, tato nemůže být překročena)
- 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

### Čl. III

#### Odborná způsobilost pracovníc PS

Vedoucí PS má úplné střední vzdělání. Sociální pracovníce dosáhla vyššího odborného vzdělání a pracovníce PS jsou zařazené do funkce pracovníků v sociálních službách. Jedna z těchto pracovníc má střední vzdělání a druhá úplné střední vzdělání. Obě jsou absolventkami vzdělávacího programu, pracovník v sociálních službách v celkovém rozsahu 198 hodin a obdrželi osvědčení o kvalifikaci. Jsou pravidelně proškoleny v hygienickém minimu, v poskytnutí první pomoci a jsou povinné se celoživotně vzdělávat ve všech oborech dotýkajících se jejich činnosti, mají průkazy zaměstnanců Pečovatelské služby Toužim, kdykoliv se mohou tímto průkazem u klientů prokázat, hlavně při prvním vstupu do jejich soukromí. Všechny pracovníce PS jsou vázány mlčenlivostí o rodinných poměrech klienta PS, jeho příjmech, zdravotním stavu atd., nesmí přenášet informace od jednoho klienta ke druhému.

Pracovnice PS nesmí přijímat od klientů dary v žádné podobě, ani žádná majetková plnění, převody majetku apod., dokládají výpis z rejstříku trestů jako doklad o bezúhonnosti.

### Čl. IV

#### Vytváření podmínek při rozhodování o službě - uplatnění vlastní vůle klienta PS, písemně zpracované postupy PS zaručující řádný průběh poskytované služby

##### Vytváření podmínek při rozhodování o službě:

- klient se sám rozhodne, jaké služby potřebuje a jak je bude využívat
- služby se stanovují na základě stanovených osobních cílů a potřeb klienta, stanovují se při zavedení PS nebo během péče a dle potřeby klienta se mění
- každý klient má právo vyjádřit svůj názor ke způsobu zajišťování PS
- klient má možnost navrhnout časový prostor pro poskytování PS, s personálem vede rovnocenný dialog, při kterém se formují představy o provedení služby tak, aby co nejvíce vyhovovala jeho zvyklostem a dennímu režimu
- v případě, že klient není schopen si zajistit péči jiným způsobem, dříve běžný kontakt s okolím, s institucemi, či potřebuje zajistit péči jiným druhem služby, je mu personálem PS zajišťováno základní poradenství, doporučena další instituce, zajištěn kontakt na jiného poskytovatele

##### Písemně zpracované postupy PS:

- žádosti o poskytnutí PS, smlouva o poskytnutí PS, ceník PS, který je nedílnou součástí smlouvy, Pravidla pro poskytnutí PS, Vnitřní pravidla PS, jejichž součástí je etický kodex pracovníků PS, Standardy kvality PS, individuální plány klientů PS
- spis klienta PS a denní záznamy o poskytované PS, do nichž může klient kdykoliv nahlédnout
- Kniha stížností, kniha havarijních a nouzových situací, evidence úhrad klientů za PS, písemně zpracované oblasti možných střetů zájmů, opatření

### Čl.V

#### Ochrana práv klientů PS Toužim

Pečovatelská služba Toužim ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších obecně platných závazných norem a pravidel občanského soužití.

##### Opatření na ochranu práv klientů PS:

1. Všechny pracovníce PS jsou seznámeny s Listinou základních práv a svobod, Ústavou ČR.
2. **Osobní svoboda klienta PS, právo svobodně se rozhodnout** - klient PS se sám rozhoduje o řešení vlastní nepříznivé situace, pracovníce PS jeho rozhodnutí respektují, spolurozhoduje o formě a průběhu poskytování PS, jsou brány v úvahu jeho potřeby, připomínky a náměty, má možnost požadovat změny v dojednaných cílech obsažených v individuálních plánech, je informován o službě na profesionální úrovni, v těchto postupech jsou průběžně pracovníce PS proškoleny na poradách. Klient PS má možnost měnit smlouvu o poskytování PS dle sjednaných podmínek ve smlouvě, je seznámen s pracovníci PS - klíčovým pracovníkem, která o něho bude pečovat, PS si vyhrazuje právo změny pracovníce PS u klienta v případě nemoci, čerpání řádných dovolených, z jiných provozních důvodů. Klient má právo na výměnu pracovníce PS, pokud z vážných důvodů má klient k pracovníci nedůvěru, výhrady k jejímu jednání, způsobu provedení práce. Tuto výměnu vždy projednává s klientem vedoucí PS po řádném prošetření situace.

3. **Ochrana osobních údajů klienta PS** - klient PS má kdykoliv možnost nahlédnout do veškeré dokumentace, která je o něm vedena, v žádosti o poskytování PS dává klient písemný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a k délce jejich zpracování ve smyslu zákona č.101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Pracovnice podepisují prohlášení o mlčenlivosti, které je uloženo v jejich osobních spisech. Osobní spisy klientů jsou uzamčeny. Pracovnice PS mohou poskytovat osobní údaje o klientech PS výhradně jen s jejich svolením.
4. **Soukromí a intimita klienta PS** - všechny pracovnice PS jsou na poradách průběžně proškoleny v přístupu ke klientovi, kdy je respektován životní prostor klienta, pracovnice PS musí dodržovat běžné společenské konvence:
  - nesmí do bytu vstoupit bez souhlasu klienta, když vstupují, předem zazvoní, zaťukají a pozdraví
  - navštěvují ho v předem přibližně dohodnutém čase, přezouvají se
  - nenarušují klienta zbytečně neodůvodněnými návštěvami
  - nevyrušují klienta při toaletě, hygienických úkonech
  - neodhalují klienta před zraky nesouvisejících osob, při koupeli je přítomna pracovnice jen se souhlasem klienta
  - nesmí prohlížet osobní věci klienta, jeho korespondenci, další jeho majetek
  - je respektován zajatý denní režim klienta, nesmí být upřednostňovány provozně technické podmínky před potřebami klienta
  - klient je seznámen s přibližným časem návštěv pracovnic PS
5. **Ochrana klienta PS před různými formami zneužívání, diskriminací, zanedbáváním, zneužíváním moci** - pracovnice PS jsou neustále proškoleny a seznamovány se standardy kvality, vnitřními pravidly tak, aby bez jakýchkoliv pochybností nedocházelo při výkonu práce u klientů k diskriminaci kvůli barvě pleti, rase, víře, k podvádění, oklamávání, vnucování klientovi, co si přeje poskytovatel, zastrašování, nálepkování, mluvení v jeho přítomnosti o něm s jinou osobou, zesměšňování, tykání klientovi, osahávání, klient má vždy právo si stěžovat.
6. **Oblasti možných střetů zájmů, opatření**
  - podrobně popsáno ve vnitřním předpisu č. 22/2008 – pravidla vymezující situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba včetně řešení těchto situací
7. **Právo na osobní svobodu**
- Opatření omezující pohyb klientů PS**
  - podrobně řešeno ve vnitřním předpisu č. 1/2013 – pro používání restriktivních opatření

## ČI.VI

### **Zajištění lékařské pomoci klientům PS, možné havarijní a nouzové situace při poskytování PS**

1. V terénu u klientů PS pracovnice PS zajistí vždy rychlou lékařskou pomoc, kdy jde o ohrožení zdraví nebo života, mobilem bezplatně, běžnou návštěvu ošetřujícího lékaře nebo vyšetření u lékaře pracovnice PS zajistí osobní návštěvou u lékaře nebo telefonicky objednaním.
2. Domy s pečovatelskou službou Toužim /dále jen DPS/, zde pracovnice PS zajistí rychlou lékařskou pomoc telefonicky z pevné linky bezplatně, běžnou návštěvu ošetřujícího lékaře nebo vyšetření u lékaře pracovnice PS zajistí osobní návštěvou u lékaře nebo objednájí telefonicky, na chodbě DPS na adrese Toužim, Malé náměstí 468 je přístupná pevná telefonní linka, ze které klienti PS mohou bezplatně i v nepřítomnosti pracovnic PS přivolat rychlou lékařskou pomoc, policii, hasiče.
3. V Domě s pečovatelskou službou Toužim, Malé náměstí 468 je vybavena nástěnná lékárníčka, kdy v případě drobného poranění pracovnice PS ošetří klientům drobná poranění.

### **Možné havarijní a nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním PS:**

- nalezení mrtvého klienta PS v jeho domácím prostředí /kdy ve výjimečných případech má k dispozici pracovnice PS i klíč od bytu klienta PS - pracovnice PS ohlásí nález na telefonních číslech – lékařská pomoc, policie, vyzoomí telefonicky vedoucí PS. Zajistí byt před možností vniknutí dalších osob a aniž by v bytě s čímkoliv manipulovala, vyčká příjezdu lékaře a policie. Dále vyzoomí o nastalé situaci osobu uvedenou jako kontaktní /rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník/, další postup je koordinován s orgány PČR
- klient PS je nalezen pracovníci PS, jeho zdravotní stav vyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled - pokud je stav viditelně krizový, pracovnice PS nejprve zavolá na telefonní čísla - záchrannou zdravotní službu a současně poskytne první pomoc. Pak vyzoomí telefonicky vedoucí PS, praktického lékaře klienta PS, kontaktní osobu - rodinného

příslušníka, osobu blízkou, opatrovníka, pracovníce PS vyčká příjezdu lékařské pomoci. Pokud je klient odvážen k ošetření nebo k hospitalizaci, pracovníce PS pro něho zajistí potřebné osobní doklady a zabezpečí byt - vypne případné spotřebiče, zhasne, zamkne, klíč od bytu předá v případě jasněho vědomí klientovi PS, nebo ho předá vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/, než bude možno klíč předat kontaktní osobě nebo příjemci samotnému, klíč bude uložen v zapečetěné obálce uzamčený u vedoucí PS /zástupkyně vedoucí PS/

- situace, kdy pracovníce PS má k dispozici klíč od bytu příjemce /jen proti písemnému prohlášení klienta PS o zapůjčení klíčů vzhledem k jeho vážnému zdravotnímu stavu/, pracovníce je zodpovědná za klíč, nesmí ho nikomu půjčit /jen zastupující pracovníci PS/, při příchodu do bytu klienta dá pracovníce PS klientovi nejdříve signál o tom, že je to ona a že vchází do bytu - zazvonění, zaklepaní, předem určený přibližný čas návštěvy
- situace, kdy klient PS neotvírá, ačkoliv by podle všech předpokladů měl být v bytě - pokud klient ani po několikerém opakovaném zazvonění neotvírá /pracovníce PS nemá klíč od bytu/, provede pracovníce PS nejprve šetření v podobě dotazu u kontaktních osob, sousedů, ošetřujícího lékaře, pokud nikdo z dotazovaných nebude nic vědět o klientově aktuální situaci, domluví se pracovníce PS přímo s kontaktní osobou na dalším postupu, případně na otevření bytu za pomoci odborníka, informuje vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/, další postup stejný jak uvedeno výše. V případě, že pracovníce vlastní klíč od bytu klienta a ten dle všech předpokladů by měl být doma a neotvírá ani po opakovaném zvonění, vstoupí do bytu, pokud zjistí, že byt je prázdný, byt okamžitě uzamkne, o situaci uvědomí kontaktní osobu, vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/ a co v nejkratším termínu uvědomí klienta PS
- situace, kdy je klient agresivní /případně pod vlivem alkoholu, jiných návykových látek/ - pracovníce PS, vůči které je klient fyzicky agresivní, okamžitě opustí jeho byt a kontaktuje vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/, o situaci bude sepsán protokol, pokud zdravotní stav klienta vyžaduje ošetření, dohled nebo hospitalizaci, aby nedošlo k poškození zdraví a ohrožení života jeho nebo jiných osob, přivolá pracovníce PS lékařskou pomoc, případně policii. O situaci bude vyrozuměna kontaktní osoba, při předem předpokládané agresivitě klienta vůči pracovnícům PS, vcházejí do jeho bytu vždy dvě pracovníce PS
- situace, kdy je z bytu klienta cítit plyn - pracovníce PS ověří v bytě či domě své podezření, upozorní na tuto situaci klienta PS, sousedy a zavolá telefonicky tísňové volání, vypne elektrospotřebiče, zvláště uzávěr plynu, pokud je to možné, zařídí evakuaci klienta či dalších osob mimo nejbližší dosah, uvědomí vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/, v DPS Toužim - správce budovy, dbá pokynů zasahujících odborníků
- situace, kdy pracovníce PS má podezření, že v bytě klienta hoří, postupuje jako při situaci při podezření z úniku plynu, v DPS se pracovníce PS řídí Požární poplachovou směrnicí pro DPS Toužim. Pracovníce PS klienty neustále upozorňují na možná nebezpečí vzniku požáru a snaží se těmito situacím předcházet
- situace, kdy je zraněn klient PS, dle závažnosti poranění buď pracovníce PS poskytne první pomoc a provede ošetření drobného poranění, nebo při závažnějším poranění poskytne první pomoc a přivolá lékařskou pomoc
- situace, kdy je podezření na domácí násilí vůči klientovi PS, pracovníce PS podezření oznámí vedoucí PS /zástupkyni vedoucí PS/, která je povinna věc ohlásit lékaři a policii
- klienti PS a jejich osoby blízké /opatrovníci/ musí být vždy neprodleně seznámeni a pokud to situace dovolí, musí dát souhlas při řešení situace. Pouze pokud situace nesnese odkladu, lze učinit opatření bez vědomí klienta PS nebo alespoň osoby mu blízké/opatrovníka.
- podrobně řešeno ve vnitřním předpisu č. 23/2008 – nouzové a havarijní situace

## Čl. VII

### Podávání stížností

1. V sídle PS, v DPS, Malé náměstí 468, 364 01 Toužim je vedena kniha stížností, evidence stížností a termín vyřízení stížností, je uložena u vedoucí PS. Každý klient má právo si podat stížnost na kvalitu poskytovaných úkonů, chování pracovníků PS atd. Řešení těchto stížností je v kompetenci vedoucí PS. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit na tajemníka města, popřípadě ke Krajskému úřadu v Karlových Varech. Další telefonní kontakty jsou zveřejněny ve vnitřním předpisu č. 1/2008. Klient je o výsledku a nápravě písemně informován do 15 dnů od podání stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dnů.

2. Některé z kontaktů kam podávat stížnosti: vedoucí PS, telefon 354 224 509, e-mail: [sona.simkova@touzim.cz](mailto:sona.simkova@touzim.cz), tajemník města - telefon 354 224 503, Krajský úřad Karlovarského kraje - Odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary – Dvory. Další kontakty jsou uvedeny ve vnitřním předpisu č. 1/2008 PS Toužim.

## ČL.VIII

### **Jednání se zájemcem o PS, smlouva o poskytování PS, ukončení PS, individuální plánování průběhu poskytování PS, informace o PS**

Jednáním se zájemcem o PS a sociálním šetřením je pověřena vedoucí PS, která po písemné, ústní či jiné žádosti, zájemce osobně navštíví v jeho domácnosti, představí se mu a prokáže průkazkou a seznámí se:

- srozumitelným způsobem s Pravidly pro poskytnutí PS, ceníkem PS, smlouvou o poskytnutí PS
- pokud se obě strany dohodnou na poskytování PS, vyplní se zájemcem žádost, provedou zápis o jednání, připraví smlouvu k podpisu, o uzavření smlouvy rozhoduje vedoucí PS
- vedoucí PS se sociální pracovníci předloží smlouvu k podpisu žadateli PS a srozumitelným způsobem ho seznámí s obsahem smlouvy, porušení smluvních podmínek je ošetřeno ve smlouvě
- smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, 1x obdrží klient PS, 1x poskytovatel
- vedoucí PS vede evidenci o uzavřených smlouvách
- PS může odmítnout uzavřít službu o poskytování služby – podrobně popsáno v čl. II. těchto pravidel
- osobu, která není schopna sama jednat zastupuje osoba blízká, kterou si žadatel předem určil
- pokud PS odmítne poskytování služby z výše uvedených důvodů, vedoucí PS vydá osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy
- smlouva o poskytování PS může být ukončena nebo změněna jen písemnou formou, klient PS má právo kdykoliv žádat o změnu smlouvy /dodatek ke smlouvě/
- ukončení poskytování PS /zrušení smlouvy/ - je vždy ukončeno na základě písemné žádosti, výpovědi klienta, kdy vedoucí PS /sociální pracovníce/ zpracuje písemně dohodu o ukončení poskytování PS ve 2 stejnopisech, podpisem dohody je pověřena vedoucí PS Toužim, 1x obdrží žadatel, 1x poskytovatel
- výpověď může být ze strany klienta i poskytovatele, automaticky dojde k ukončení poskytování pečovatelské služby v případě úmrtí klienta a to dnem po dni jeho úmrtí
- o ukončení poskytování PS vedoucí PS vede evidenci

Pokud nedojde k dohodě o poskytování PS a žadatel má zájem o jinou sociální službu nebo ze sociálního šetření vyplynulo, že zájemci by vyhovovala jiná služba, vedoucí PS se snaží zájemci zprostředkovat další kontakty a o situaci pořídí písemný zápis.

Jednání se zájemci o PS je vedeno s ohledem na cílovou skupinu žadatelů. Pracovnice PS jsou průběžně školeny, jak mají jednat s klienty PS, jsou seznámeny s Chartou práv a svobod starších občanů, Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením.

### **Individuální plánování průběhu sociální služby**

S každým klientem PS je vytvořen individuální plán s ohledem na jeho zdravotní stav, možnosti, dle jeho přání, osobních cílů, potřeb. Klíčovým pracovníkem při tvoření individuálních plánů je pracovníce PS /pracovník v sociálních službách/, která poskytuje službu, svého klienta nejlépe zná.

#### **Pravidla plánování, proč individuálně plánovat s klientem PS?**

- plánuje vždy klient PS za pomoci klíčového pracovníka, individuální plánování s klienty poskytovatelům sociálních služeb ukládá zákon o sociálních službách
- plán musí být srozumitelný pro klienta PS
- klíčového pracovníka stanovuje vedoucí PS, pokud si přeje klient změnu klíčového pracovníka, vedoucí PS po prošetření všech okolností a s ohledem na možnosti organizace, klíčového pracovníka změní, se změnou klíčového pracovníka je klient PS vždy seznámen
- individuální plán obsahuje tyto údaje: jméno a příjmení klienta, bydliště klienta, datum narození klienta, datum svátku klienta, datum zahájení a ukončení sociální služby, osobní cíl klienta, datum zahájení práce s klientem, hodnocení osobního cíle klienta, záznam

z poskytování služby (významné informace, které zásadně ovlivňují poskytování sociální služby), jméno klíčového pracovníka, podpis klienta, datum

- plánování probíhá nejčastěji v domácnosti klienta PS, v případě právní nezpůsobilosti klienta za účasti jeho opatrovníka, zástupce, ale vždy s klientem, neboť i když je klient zbaven právní způsobilosti k právním úkonům, má svá přání, cíle, potřeby, zájmy. Může se zúčastnit rodinný příslušník, odborník z různých oblastí, ale vždy jen se svolením svéprávného klienta, individuální plán je tvořen opakovanými rozhovory pracovníce PS s klientem s ohledem na zdravotní stav a možnosti klienta, může být tvořen při zavádění PS, uzavření smlouvy, nebo po určitém čase, kdy si klient potřebuje zvyknout na službu, klíčového pracovníka
- 1x za půl roku je individuální plán vyhodnocován za přítomnosti klienta v jeho domácnosti
- individuální plány jsou uloženy ve spise klienta, archivovány se spisem 10 let
- přístup k individuálním plánům má kdykoliv klient, dále vedoucí PS, klíčové pracovníce, zákonný zástupce klienta
- klíčové pracovníky řídí vedoucí PS
- klient může individuální plán kdykoliv změnit
- pokud se klient nechce účastnit tvorby individuálního plánu ani po opakovaném rozhovoru, návštěvě, je to jeho svobodná volba, PS k této situaci přihlíží a je učiněn zápis, který je součástí osobního spisu klienta PS, po určitém časovém odstupu se klíčový pracovník vrací k tvorbě individuálního plánu daného klienta pokud s tím klient souhlasí
- proč plán? Každý klient má jiné potřeby, zájmy, osobní cíle, pokud poskytovatel tyto potřeby, cíle, zájmy svých klientů zná, může službu přizpůsobit a přizpůsobovat přesně tak, jak klient potřebuje, může mu mimo potřebné úkony PS zajistit např. přímo do jeho bytu související služby - kadeřníka, pedikérku, faráře, může mu zajistit kontakt s jeho přáteli, půjčování knih, zajistit účast na kulturních akcích, apod.

### **Informovanost o poskytované PS**

Vypracovaný soubor informací o poskytované PS:

- Pravidla pro poskytnutí PS
- Sazebník PS, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí PS
- veřejnost je průběžně informována o PS v místním tisku
- na nástěnce v DPS jsou běžně přístupné informace o PS
- DPS Toužim je přístupný občanům kdykoliv po dohodě
- PS umožňuje praxi studentům ze škol
- informace o PS jsou zveřejněny na internetových stránkách města Toužim  
[http: www.touzim.cz](http://www.touzim.cz) - pečovatelská služba
- informace jsou poskytovány srozumitelnou formou okruhu osob, cílovým skupinám, kterým je PS určena

### **Čl. IX.**

#### **Pracoviště PS, pracovní doba**

**Pracoviště PS, sídlo PS: Dům s pečovatelskou službou, Malé náměstí 468, 364 01 Toužim, telefonní spojení 354 224 580**

1. Je sídlem pracovníků v přímé péči - pečovatelek, kanceláří vedoucí PS, je zde prádelna se sušárnou a společenská místnost.
2. PS je zde poskytována: v pracovní dny **od 7:00 hodin do 15:30 hodin**  
v pracovní dny **od 15:30 do 22:00 hodin** – nezbytně nutné úkony  
po předchozí individuální domluvě  
o víkendech a svátcích **od 7:00 do 22:00 hodin** – nezbytně nutné úkony  
po předchozí individuální domluvě
3. V případě nutnosti mají klienti k dispozici telefonní čísla na služební mobilní telefony pracovníků PS, která jsou aktivní 24 hodin denně. Pokud je potřeba poskytnout PS i mimo pracovní dobu (např. při zhoršení zdravotního stavu, návrat ze zdravotnického nebo sociálního zařízení) není problém sociální službu dle potřeby zajistit. Dále úzce spolupracujeme s Home care službou, která zajišťuje našim klientům své služby i v pozdních odpoledních i večerních hodinách, víkendech a svátcích.

4. PS je zde poskytována formou terénní péče:

**a) terénní péče**

- **donáška obědů**
- PS donáší obědy v jídelnosičích umístěných v termoboxech, kdy pracovníce PS klientovi předají jídelnosič se stravou
- systém přihlášení a odhlášení obědů provádí pracovník v sociálních službách po dohodě s klientem
- **praní a žehlení prádla**
- při předání špinavého prádla zapíše pracovníce PS počet prádla + hmotnost v kg. Při předání čistého prádla klient PS stvrzuje svým podpisem, že počet i hmotnost prádla souhlasí
- prádlo je váženo na plošinové váze, která je pravidelně kontrolována a úředně ověřena odborníkem
- prášek na praní, škrob a aviváž si klienti dodávají na praní sami, prádlo každého klienta je prané zvlášť v automatické pračce, nikdy se nepere současně prádlo více klientů
- poškození nebo zbarvení prádla, ztrátu prádla, hradí PS
- všechny úkony zaznamenávají pracovníce PS v denních záznamech, do kterých má klient právo kdykoliv nahlédnout
- **terénní služba v domácnostech klientů**
- terénní pracovníce navštěvují klienty v jejich domácnostech a vykonávají úkony podle uzavřených smluv s klienty v daném čase
- všechny úkony zaznamenávají pracovníce PS v denních záznamech, do kterých má klient právo kdykoliv nahlédnout
- pracovníce PS o nákupech, pochůzkách, vybírání peněz za obědy, za službu vedou záznamy v sešitech, vyúčtování provádí u klienta, který vyúčtování podepíše, na nákup vybírá pracovníce PS zálohu přiměřenou velikosti nákupu nebo pochůzky, nenakupují rodinným příslušníkům
- pracovníce PS uklízí v domácnostech klientů místnosti, které klient obývá včetně sociálního zařízení, chodby, nikoliv místnosti, které neobývá nebo užívají rodinní příslušníci, k úklidu pracovníce PS používají čisticí a mycí prostředky klienta
- koupele a mytí vlasů v domácnosti hradí klient dle skutečně spotřebovaného času

## Čl. X

### Závěrečná ustanovení

Tato Pravidla pro poskytnutí pečovatelské služby schválila Rada města Toužim svým usnesením č. 12 ze dne **23. 6. 2008**.

Tato Pravidla pro poskytnutí pečovatelské služby nabývají účinnosti dne **24. 6. 2008**. Pravidla jsou dle potřeby průběžně doplňována a aktualizována.

v Toužimi dne : 23. 6. 2008  
poslední aktualizace: 6. 2. 2019

Alexandr Žák  
starosta

Ing. Pavel Charvát  
tajemník