

Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby č. PS.....

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

Pan/Paní:

Narozený:

Bydliště:

(dále jen „Klient“)

a

Město Stochov,

IČ: 00234923

Sídlo: Jaroslava Šípka 486, Stochov

zastoupené Ing. Sylvou Filipovou, vedoucí správního odboru

(dále jen „Poskytovatel“)

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto

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

I.

Rozsah poskytování sociální služby

- 1) Klient má právo, na základě svých individuálních potřeb požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona o sociálních službách:
 - a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.Popis jednotlivých úkonů je uveden v příloze této smlouvy – Sazebník úkonů PS.
- 2) Kromě činností uvedených v odst. 1 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Klientovi na jeho požádání dle kapacitních možností Poskytovatele fakultativní činnosti nad rámec základních činností podle odst. 1 tohoto článku
- 3) Rozsah, způsob a četnost využívání činností je uveden v individuálním plánu a jeho následných aktualizacích.
- 4) Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi výše uvedené služby kvalitně, odborně a bezpečně s ohledem na technické a personální možnosti a objektivní příčiny (povětrnostní podmínky, dopravní kalamita, změna provozu z důvodu nemoci nebo dovolených apod.).

II.

Místo a čas poskytování sociální služby

- 1) Služby sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují na území města Stochov.
- 2) Služby sjednané v čl. I. Smlouvy se poskytují **každý den (tedy včetně víkendů a svátků) od 07:00 hodin do 19:00 hodin.** po dobu platnosti Smlouvy. Klient, který požaduje služby, je povinen oznámit požadavek na poskytnutí služby Poskytovateli nejpozději 3 pracovní dny přede dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá, v souladu s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby.

III.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

- 1) Klient je povinen zaplatit úhradu za jednotlivé úkony pečovatelské služby dle platného ceníku Poskytovatele, který je přílohou této smlouvy (dále jen „Sazebník“). Sazebník je schvalován Radou města Stochov a je v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění. Klient prohlašuje, že byl před podpisem Smlouvy seznámen s platným Ceníkem Poskytovatele. Zvýšení úhrady je Poskytovatel povinen předem oznámit Klientovi nejpozději měsíc před datem jeho platnosti.
- 2) Činnosti sjednané v čl. I odst. 2 Smlouvy jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů těchto služeb podle Ceníku Poskytovatele.
- 3) Poskytovatel je povinen předložit Klientovi vyúčtování úhrady podle odstavců 1 a 2 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta.
- 4) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil Klientovi měsíční vyúčtování čerpaných služeb.
- 5) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu
 - a. **buď v hotovosti v pokladně Poskytovatele prostřednictvím pověřeného pracovníka Poskytovatele**
 - b. **nebo převodem na účet č. 0388146339/0800, VS 31111, SS**
- 6) Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu dle tohoto článku smlouvy v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění. Zvýšení úhrady je Poskytovatel povinen písemně oznámit Klientovi předem, nejpozději jeden měsíc před datem jeho platnosti.

IV.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby

- 1) Klient prohlašuje, že byl seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Klient se zavazuje, že bude tato pravidla dodržovat.

V.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- 1) Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
- 2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dní,
 - b) jestliže Klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
 - c) jestliže se Klient chová k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
 - d) pokud Klientův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že Klient nemá sníženou soběstačnost
- 3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 písm. a) a b) tohoto článku činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena, a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce. Ukončení smlouvy z důvodů uvedených v odst. 2 písm. c) a d) tohoto článku může být okamžité.
- 4) Smlouva automaticky zaniká dnem, kdy se klient odstěhuje mimo území města Stochov.

VI.

Doba platnosti smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Doba platnosti a účinnosti smlouvy nastává okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou. Pokud není tato smlouva využívána po dobu 6 měsíců, její platnost uplynutím uvedené doby, bez dalšího upozornění, zaniká. Při podpisu jiné smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je platnost této Smlouvy ukončena v den podpisu smlouvy nové.
- 3) Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

VII.

Přílohy

- 1) Ceník úkonů pečovatelské služby
- 2) Provozní řád Pečovatelské služby
- 3) Pokyny a rady klientům Pečovatelské služby
- 4) Postup při podávání stížností

VIII.

Závěrečná ustanovení

- 1) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 2) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
- 3) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- 4) S osobními údaji obsaženými v této Smlouvě bude nakládáno v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR)
- 5) Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Toto právo může být omezeno jen za podmínek stanovených obecně závaznými předpisy.
- 6) Uživatel souhlasí s tím, že pověření pracovníci Poskytovatele mají právo seznámit se s jeho zdravotním stavem, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních služeb.
- 7) Všichni zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona, č.108/2006 Sb. o sociálních službách.
- 8) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 9) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma smluvními stranami.

Ve Stochově dne

.....

klient

.....

za poskytovatele Město Stochov:

Ing. Sylva Filipová

vedoucí správního odboru MÚ Stochov

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby

ceník pečovatelských služeb byl schválen dne 21. 11. 2022 Radou města Stochov Usnesením č. 54/22 s platností od 1.1.2023

Základní činnosti	
pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
pomoc a podpora při podávání jídla a pití	130,-
pomoc při oblékání a svlékání, vč. speciálních pomůcek	130,-
pomoc při prostorové orientaci, samotném pohybu ve vnitřním prostoru	130,-
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	130,-
pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
pomoc při úkonech vlastní hygieny	130,-
pomoc při základní péči o vlasy a nehty	130,-
pomoc při použití WC	130,-
poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	
dovoz nebo donáška jídla	30,-/úkon
pomoc při přípravě jídla a pití	130,-
příprava a podání jídla a pití	130,-
pomoc při zajištění chodu domácnosti	
běžný úklid a údržba domácnosti	135,-
pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování	135,-
donáška vody	135,-
topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení	135,-
běžné nákupy a pochůzky	130,-
velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	140,- /úkon
praní, žehlení a drobné opravy ložního prádla	80,- /kg
praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla	80,- /kg
zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
doprovázení dětí do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři a doprovázení zpět	130,-
doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	130,-
Fakultativní činnosti	
dohled nad užíváním léků	40,-/úkon
dohled nad klientem	200,-/hod.
doprava klienta vozidlem poskytovatele	15,-/km
telefonování za žádost klienta	200,-/hod.
péče o domácí zvíře	200,-/hod.

Ceny jsou účtovány po minutách, dle skutečně spotřebovaného času.

Na bezplatné poskytování pečovatelské služby mají nárok osoby dle §75 odst. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jsou to například účastníci odboje, osoby zařazené v tábore nucených prací a pozůstalé manželky či manželé po těchto osobách, rodiny, kterým se současně narodily 3 nebo více dětí apod. (viz výše uvedený zákon)

Provozní řád

Pečovatelské služby města Stochov

Pečovatelská služba – dále jen PS, je poskytována na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky MPSV č. 505/2006, která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.

Žádost o zavedení PS – se podává u vedoucí správního odboru Ing. Filipové na Městském úřadu Stochov, případně prostřednictvím vedoucí pečovatelky. Služby se poskytují na základě vyplnění žádosti o zavedení pečovatelské služby a uzavření smlouvy, mezi klientem a poskytovatelem. Po uplatnění žádosti vedoucí pečovatelské služby společně se sociálním pracovníkem provede sociální šetření, vyslechne požadavky zájemce, posoudí, zda zájemce spadá do cílové skupiny pro poskytování PS. Posoudí oprávněnost žádosti v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 40 (důvodem pro poskytnutí pečovatelské služby je nepříznivá sociální situace a snížená soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění).

Veškerý rozsah nabízených služeb je přílohou smlouvy na pečovatelskou službu a je zveřejněn na www.stochov.cz.

Provozní doba terénní služby: každý den vč. víkendů a svátků **od 7:00 hod. do 19:00 hod.**

Čas poskytnutí jednotlivých úkonů je dán individuálním plánem klienta nebo bude, podle potřeb uživatele a na jeho požádání, vždy konkrétně stanoven nejpozději 3 dny (pracovní) před dnem požadovaného poskytnutí úkonu domluvou mezi pečovatelkou a klientem, podle potřeb klienta a provozních možností poskytovatele.

V případě požadavku klienta na zajištění úkonu, jehož plnění trvá pečovatelce déle než 90 min. (jedná se zejména o úkony v rámci činnosti „pomoc při zajištění chodu domácnosti“), je možné, že za účelem zajištění úkonu bude úkon provádět více pečovatelek současně. V tomto případě je doba trvání i účtování úkonu násobená počtem pečovatelek současně zajišťující úkon.

Každý klient má svého tzv. „**Klíčového pracovníka**“, který převážně u něho zabezpečuje provedení požadovaných úkonů, spolupracuje s klientem při vytváření individuálního plánu péče, dále ve spolupráci s klientem dbá na dodržování plánu, provádí hodnocení individuálního plánu v souvislosti s osobními cíli klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav klienta. Klíčového pracovníka uživateli přidělí vedoucí pečovatelka. Pokud má klient zájem o stanovení konkrétního zaměstnance pečovatelské služby jako klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno. **Po zavedení služby vede klíčový pracovník kartu klienta. Spisová dokumentace klienta je vedena vedoucí správního odboru a klient má možnost do této dokumentace nahlédnout v pracovní dobu správního odboru.** Klient může v průběhu služby požádat vedoucí pečovatelku, po vysvětlení důvodů, o změnu klíčového pracovníka, vedoucí PS posoudí opodstatněnost požadované změny a učiní rozhodnutí.

Individuální plán - každý klient si při objednávání služby stanoví cíl, k jehož dosažení pečovatelská služba přispěje. Klíčový pracovník má za úkol s klientem průběžně sledovat naplňování (nenaplňování) tohoto cíle.

Individuální plán obsahuje především tyto údaje: **osobní cíl klienta** = jeho přání a potřeby, individuální plán péče = čas, termín, četnost, místo a způsob prováděné služby. Vlastní zdroje klienta - co zvládne klient sám, způsob komunikace, jsou-li nějaká další specifika a požadavky na službu, kdo plán vypracoval, kdy byl plán vypracován a kdy se plán zkontroluje. Hodnocení stanovených cílů, termíny dosažení, překážky v dosažení osobního cíle a termín aktualizace.

Rozpis úkonů a jejich účtování - úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v ceníku pečovatelské služby a je schválena Radou města Stochov. Úhrada je v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. Klient za všechny sjednané a využité činnosti platí úhradu za skutečně spotřebovaný čas nezbytně nutný k zajištění úkonu.

Pečovatelka zaznamenává veškeré provedené úkony do výkazu o poskytnuté službě. Koncem kalendářního měsíce výkaz předloží Klientovi k odsouhlasení rozsahu provedených úkonů v daném období a k podpisu. **Doklad s vyúčtováním poskytnutých služeb** vystavuje vedoucí pečovatelka. Výběr finanční částky za poskytnuté služby provádí vedoucí pečovatelka nebo pověřená pečovatelka v hotovosti. Bezhotovostní placení se domlouvá individuálně s vedoucí pečovatelské služby.

Čas nezbytně nutný k zajištění úkonu – (např. čas cesty za účelem zajištění úkonu ke klientovi a čas cesty od klienta na pracoviště, napouštění vany vodou, umývání koupelny, dezinfekce používaného vybavení koupelny). Pokud pečovatelka zajišťuje u klienta více úkonů současně, rozpočítá se úhrada za čas nezbytně nutný k zajištění těchto úkonů rovnoměrně mezi všechny poskytované úkony.

Vedoucí PS a sociální pracovník provádí kontrolu poskytování služeb včetně kontroly plnění individuálních plánů. U klientů PS dělá šetření, využívání PS a kontroluje odvedenou práci pečovatelek.

Zaměstnanci PS jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání. Zaměstnanec v žádném případě nesmí v souvislosti s výkonem pečovatelské služby od osoby svěřené do jeho péče ani od jejich příbuzných, požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění. Toto se týká zejména finanční hotovosti a darů, odkazů, podstoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání apod.

Odmítnutí nasmlouvané služby – pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů klienta, apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Zapůjčení klíče - pokud klient svěří pečovatelce klíč od svého bytu či domu, je pečovatelka povinna s ním nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě. O zapůjčení klíče se provede záznam do IP a karty klienta. Klíče jsou uloženy v zabezpečené skříňce v kanceláři pečovatelek a jsou označeny tak, aby v případě ztráty nemohla třetí osoba identifikovat odkud klíče jsou.

Kontaktní osoby - klient uvede ve formuláři prvotního sociálního šetření pečovatelské služby kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta, nenadálé události, apod. Dále je kontaktní osoba informována: pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup, a pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné

pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.)

Klient PS je povinen:

Poskytnout pečovatelské službě informace (z důvodu kvalitního zabezpečení služeb), které k poskytování služeb potřebuje:

- Jméno a příjmení, datum a narození, adresa bydliště, číslo telefonu.
- Poskytnout informaci o osobním cíli, upozornit na případné překážky – rizika při plnění osobního cíle a vyjasnit specifické podmínky a požadavky pro poskytování pečovatelské služby.
- Informovat poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Poskytnout informaci o míře soběstačnosti klienta při zvládnutí péče o vlastní osobu a o domácnost, kdo další v péči nadále vypomáhá, zda klient bydlí osaměle nebo s rodinou, jméno ošetřujícího lékaře.
- Poskytnout informaci o rizicích spojených se zdravotním stavem, abychom dopředu věděli na co si dát pozor při poskytování služby (diabetes, pohyblivost klienta – závislost na používání kompenzačních pomůcek, kardiovaskulární onemocnění, hypertenze, inkontinence, poruchy sluchu a zraku, epilepsie apod.). Informaci o bytových podmínkách a rodinných poměrech (havarijní stavy v bytě, nehody v rodině, pes či jiné zvíře v domácnosti apod.) - pouze v rozsahu vyjádření klienta, tak jak klient pokládá za nutné nás s touto skutečností seznámit.
- Poskytnutí informací, zda se na klienta vztahuje osvobození od placení úhrad za PS dle zákona č.108/2006 Sb., o soc. službách § 75 odstavec 2.
- Umožnit vedoucí PS nebo vedoucí pečovatelce kontrolu prováděné služby a poskytnout pečovatelské službě informace vedoucí k provedení zpětného hodnocení kvality a způsobu poskytování služby.
- Nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost. Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit a pečovatelská služba vstoupí v jednání s ošetřujícím lékařem klienta, ohledně závažnosti onemocnění a zajištění bezpečnosti pracovníků.
- Zajistit pro výkon služby důstojné prostředí a podmínky, nekouřit v přítomnosti pečovatelky.
- Klient je povinen, v případě potřeby, si k ulehčení provádění pečovatelských úkonů opatřit kompenzační pomůcky, na které bude mít nárok např.: francouzské hole, berle, chodítko, polohovací lůžko, brýle, sluchadlo, čtecí lupu a jiné.
- Poskytnout jména, adresy a číslo telefonu příbuzných, kterým může být sdělena aktuální zpráva o případném zhoršení zdravotního stavu klienta, odvozu do nemocnice, popřípadě jiné nepředvídatelné události. Uvedením kontaktní osoby při zavádění služby dává klient zároveň i souhlas s tím, že tato osoba bude o skutečnostech popsanych výše informována.

- Nahlásit změnu bydliště či pobytu, hospitalizace apod. z důvodu přerušení poskytování pečovatelské služby. Dále například změnu čísla telefonu či jiných kontaktních údajů. Veškeré změny se hlásí vedoucí pečovatelce na tel. čísle: **601 346 419** nebo klíčovému pracovníkovi.
- Pokud klient v prostorách provádění úkonů chová zvíře (zvířata), u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je uživatel povinen zvíře (zvířata) zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.

Klient pečovatelskou službu může nadále seznámit s informacemi pro případné řešení havarijních situací - uvést, kde se v domácnosti klienta nacházejí: hlavní uzávěr plynu, hlavní uzávěr vody, hlavní vypínač el. energie.

Závěrečné ustanovení

Provozní řád PS je závazný pro všechny zaměstnance pečovatelské služby. **Tento provozní řád plně souvisí a je vázán na standardy kvality pečovatelské služby.**

Poskytovatel má právo změnit vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby – provozní řád – pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

Platnost od 1.9.2022

vypracovala Ing. Sylva Filipová, vedoucí správního odboru pověřená vedením Pečovatelské služby

schválil Roman Klusák, tajemník MÚ Stochov

Pokyny a rady klientům pečovatelské služby Stochov

Vážený kliente, vážená klientko,

dovolujeme si Vás seznámit s nejdůležitějšími informacemi týkajícími se pečovatelské služby:

Všechny pečovatelky pečovatelské služby Stochov jsou vybaveny průkazy, jimiž jsou povinny se prokázat. Bez tohoto průkazu nepouštějte do bytu nikoho, kdo se vydává za pracovníka či pracovníci pečovatelské služby. Průkaz je opatřen jménem pečovatelky, její fotografií, datem narození, číslem průkazky, datem vydání a razítkem organizace.

Pečovatelka je povinna zachovávat mlčenlivost o všem co se týká Vás a Vaší rodiny.

Vaše osobní data jsou v souladu s GDPR použita pouze pro potřeby pečovatelské služby k sepsání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, případně jiným účelům určeným zákonem.

Všechny pečovatelky pečovatelské služby Stochov jsou při nástupu do zaměstnání povinny předložit výpis z rejstříku trestů, je s nimi sepsána dohoda o hmotné odpovědnosti za finanční prostředky svěřené osobami, u kterých provádí pečovatelskou službu. Pečovatelka podepisuje prohlášení, ve kterém se uvádí, že byla poučena o tom, že v souvislosti s výkonem své funkce nesmí přijímat od občanů svěřených do její péče, ani od jejich příbuzných žádné dary, peněžité odměny, odkazy, odstoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání apod. Pokud by bylo jednání pečovatelky v rozporu s tímto prohlášením, bude posuzováno jako hrubé porušení povinností, vyplývajících z pracovního poměru.

Vyúčtování za poskytování pečovatelské služby se provádí zpětně, vždy do 10. dne následujícího měsíce, peníze vybírá pečovatelka a klient obdrží stvrzenku, případně stvrdí podpisem na formuláři, že uvedené částky odpovídají skutečnosti.

Každý klient má právo podat stížnosti nebo připomínky k pečovatelské službě (viz příloha č. 4 Postup při podávání stížností).

VZOR PRŮKAZU:		jméno, příjmení
		pečovatelka
	PEČOVATELSKÁ SLUŽBA	
	STOCHOV	
	Stochov, J.A.Komenského 211	
	vydal správní odbor MěÚ Stochov	
	25. února 2009	
	* 003	

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

❖ **Právo na stížnost**

Kdokoliv má právo uplatňovat stížnost na kvalitu služeb. Toto právo má též jeho zákonný zástupce nebo rodinný příslušník.

❖ **Pojem stížnost**

Stížnost se rozumí ústně nebo písemně, i anonymně, vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržením poskytované služby.

❖ **Přijímání a vyřizování stížností**

- Stížnost může přijmout pracovník podatelny MěÚ Stochov.
- Stížnosti se evidují do knihy stížností a řeší se bez zbytečných průtahů, max. však do 21 dnů. U stížnosti, která vyžaduje delší šetření, může být tato lhůta prodloužena nejdéle však do 60 dní. Poskytovatel je povinen o prodloužení lhůty vyrozumět stěžovatele.
- Stížnost může být podána písemně, ústně, elektronicky, anonymně.
- Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze se zaevidují a přešetří se jejich obsah.
- Stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy je řádně prošetřena, projednána a byla učiněna potřebná opatření, příp. preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěním nedostatkům, a toto vše bylo písemně sděleno stěžovateli (je-li znám).
- Přípomínky a podněty klientů se řeší v běžné komunikaci.
- Přípomínky klientů řeší vedoucí pečovatelka.
- Stížnosti na vedoucí pečovatelku Stochov řeší vedoucí správního odboru.
- Proti způsobu vyřízení nebo postupu při vyřizování stížnosti má stěžovatel právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u vedoucího správního odboru MÚ Stochov, v případě přetrvávající nespokojenosti u starosty města.

❖ **Kniha stížností obsahuje:**

- Pořadové číslo stížnosti
- Datum přijetí stížnosti
- Jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala
- Předmět stížnosti
- Způsob podání
- Kdo stížnost převzal
- Kdo stížnost vyřizuje
- Výsledek a přijatá opatření
- Forma a datum vyřízení

❖ **Pracovník vyřizující stížnost**

Pracovník vyřizující stížnost si ověří všechny skutečnosti, týkající se projednávané záležitosti. Použije všechny dostupné možnosti ke zjištění pravdy

a vyhodnotí oprávněnost stížnosti. V případě oprávněné stížnosti přijme pracovník nápravné opatření, se kterým seznámí stěžovatele ústní i písemnou formou. Řešitel stížnosti je povinen seznámit stěžovatele s možností přešetření, v případě jeho nespokojenosti, komu se žádost o přešetření postupuje.

❖ **Právo odvolání a prověření**

Klient má právo na odvolání a prověření své žádosti do 15 dnů na tomto místě:

Veřejný obhájce práv – ombudsman

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888, 542 542 777

Elektronicky: podatelna@ochrance.cz

❖ **Další možnosti**

Stížnost je možno podat i na Sociální odbor Krajského úřadu Středočeského kraje:

Krajský úřad Středočeského kraje

Sociální odbor

Zborovská 11

150 21 Praha 5

Elektronicky: podatelna@kr-s.cz

Tel.: 257 280 111

Datová schránka: keebyyf