



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KYJOV

příspěvková organizace města Kyjova
třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE



Centrum sociálních služeb Kyjov, p. o. města Kyjova
Třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov



Pondělí – Pátek 7:00 – 21:00
Sobota a neděle 7:00 – 20:00
Kanceláře: Pondělí – Pátek 7:00 – 15:00



PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL.M.
ředitelka



tel.: 518 612 260 - ředitelka

tel.: 518 389 401 – vedoucí sociálních služeb



vedouci@css-kyjov.cz

www.css-kyjov.cz

2. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY



- Služby jsou poskytovány na základě písemné smlouvy.
- Uživatel se domlouvá na úkonech a časech jejich poskytování podle toho, jakou míru podpory potřebuje.
- Uživatel může služby odhlásit či přihlásit osobně nebo telefonicky u vedoucí sociálních služeb (tel.: 518 389 401).
- Každý uživatel má založenu svou osobní složku s dokumenty týkající se poskytovaných služeb.

3. POSLÁNÍ, CÍLE, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY A POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Posláním pečovatelské služby je poskytnout takovou pomoc a podporu osobám patřícím do cílové skupiny a v nepříznivé sociální situaci, aby mohly zůstat co nejdéle doma a žít i nadále způsobem, na který byly dosud zvyklé.

Cílová skupina – obyvatelé ORP Kyjov



senioři nad 65 let a osoby se zdravotním postižením



rodiny s dětmi se zdravotním postižením nebo s třemi dětmi do 4 let

Základní činnosti:



Pomoc při osobní hygieně a péči o vlastní osobu – péče o vlasy, holení, pomoc s oblékáním a svlékáním, pomoc při pohybu v prostoru (ve své domácnosti, venku), pomoc s WC, výměna inkontinentních pomůcek.



Dovoz stravy, pomoc při zajištění stravy – naservírování jídla, pomoc při přípravě jídla a pití nebo jejich podání.



Pomoc při úklidu domácnosti, údržba spotřebičů, praní a žehlení prádla.



Doprovod k lékaři, na úřady, do školy, zaměstnání, na kroužky, na jiná místa dle potřeby uživatele



Pomoc při nákupu



Pomoc rodině v péči o dítě

Další služby (viz. Sazebník úhrad):



Doprava vozidlem.



Půjčování mechanických vozíků, polohovatelných lůžek, stolků k lůžkům, antidekubitních matrací, chodítek s kolečky i bez koleček.



Možnost využít pedikúry.

4. ZAPŮJČENÍ KLÍČE OD BYTU/DOMU UŽIVATELE



Uživatelé mohou organizaci zapůjčit klíč od svého bytu či domu. Zapůjčený klíč slouží k přístupu pečovatelek k uživateli s poruchou mobility nebo orientace. Klíč je uschován v místnosti, kam mají přístup pouze pracovníci organizace. V případě ukončení služby je klíč vrácen uživateli, opatrovníkovi nebo jiné oprávněné osobě oproti podpisu.

5. ÚHRADA ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU



Pracovníci při každé návštěvě uživatele učiní záznam o čase, který u něj strávili, do výkazu úkonů. Zapsaný čas si pracovník odsouhlasí s uživatelem a oba podepíší. Tento výkaz slouží k měsíčnímu vyúčtování úhrady za služby. Uživatel obdrží stvrzenku s částkou, kterou má zaplatit. Tu zaplatí buď pracovníkovi, nebo sám uhradí v kanceláři účetní nebo zaplatí převodem na bankovní účet organizace. Částka se hradí ve výběrných dnech a to následující měsíc.

6. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele:



- Uživatel se domlouvá, co, kdy a v jaké míře potřebuje za úkony, spolurozhoduje o průběhu služby.
- Uživatel má právo úkon předem odhlásit.
- Uživatel má právo ukončit poskytování pečovatelské služby.
- Uživatel má právo si stěžovat na poskytované služby.
- Uživatel má právo znát jména zaměstnanců, kteří mu péči poskytují a odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služby přímo zúčastněny.
- Uživatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho osobě.
- Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.

Povinnosti uživatele:



- Uživatel musí dodržovat Základní pravidla a pravidla vyplývající ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
- Uživatel musí dodržovat pravidla slušného chování.
- Uživatel je povinný uhradit částku za poskytované služby v plné výši.
- Uživatel musí odhlásit služby nejpozději 1 den předem.
- Uživatel musí oznámit změny, které by mohly mít vliv na poskytování služby.



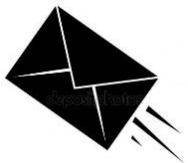
Při prvním porušení Základních pravidel dojde k ústnímu napomenutí uživatele. Při dalším porušování dojde k písemnému napomenutí. Opakovaným porušováním může dojít k ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. **Příklady porušování pravidel: např. napadení pracovníka, neuhrazení částky za poskytované úkony.**

7. STÍŽNOSTI NA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

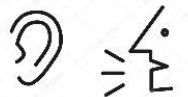


Uživatel má právo si stěžovat na poskytované služby i na chování pracovníků. Stěžovat si může jak uživatel, tak i jeho rodinní příslušníci. Podat stížnost lze u jakéhokoliv pracovníka organizace. V případě potřeby pomohou uživateli stížnost sepsat.

Stížnosti mohou uživatelé podávat následujícím způsobem:



- **písemně** (poštou na adresu organizace, e-mailem, do schránek na stížnosti, osobní předání)



- **ústně** (osobně nebo telefonicky)

- **anonymní stížnosti** – jsou brány stejně vážně jako ostatní stížnosti

Schránky na stížnosti jsou v prostorách CSS Kyjov:



- budova „A“ u hlavního vchodu
- budova „D“ u výdejny
- budova „E“ u denního stacionáře

Schránky jsou vybírány 1x týdně. Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v ředitelně organizace. Stížnosti jsou vždy vyřízeny nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce od jejího přijetí. O způsobu vyřízení a výsledku řešení je stěžovatel informován písemně.

Jestliže není uživatel s výsledkem řešení spokojen, může se obrátit na následující instituce:

- **zřizovatel Město Kyjov**, Masarykovo nám. 30, PSČ 697 22, Kyjov, kontaktní osoba: Mgr. Řihánek Jaroslav, MBA, tel.: 518 697 488, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám. 3/5, PSČ 601 82, Brno, tel.: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

8. DŮVODY K UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE



Uživatel může ukončit poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu s okamžitou platností dohodou nebo výpovědí, zpravidla písemnou formou.

Poskytovatel může smlouvu ukončit pouze písemnou formou, a to z těchto následujících důvodů:

- a) uživatel porušuje povinnosti, které vyplývají ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, např.:
 - nevhodné, vulgární či agresivní chování či konání uživatele,
 - uživatel nespolupracuje s pracovníky dle Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby,
 - uživatel ponižuje pracovníky, kteří vykonávají služby
 - nastala situace, kdy může být ohrožena bezpečnost uživatele, ale i pracovníka organizace (např. trestný čin, agresivní útok)
- b) z provozních či jiných organizačních důvodů, pro které nelze poskytnout rozsah sjednaných služeb.

- c) pokud uživatel nesouhlasí se Sazebníkem poskytovaných služeb, se kterým byl pracovníky organizace seznámen 15 dnů před jeho plaností.
- d) poskytovatel může zrušit Smlouvu o poskytování pečovatelské služby ke konci kalendářního čtvrtletí vypovědí, která byla podána alespoň tři měsíce předem (např. výpověď podaná 20. března, výpovědní doba tří měsíců začne běžet 1. 4. a skončí 30. 6.), v souladu s § 1999, odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník).

Pokud poruší uživatel smlouvu podstatným způsobem (trestný čin uživatele, agresivní útok s ublížením na zdraví pracovníka), může poskytovatel bez zbytečného odkladu od této smlouvy odstoupit.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Základní pravidla jsou závazná vnitřní pravidla pro všechny uživatele a pracovníky pečovatelské služby.
- Hrubým nebo opakovaným porušování těchto pravidel je možné ukončit poskytování pečovatelské služby.
- Základní pravidla jsou umístěna na nástěnce u hlavního vchodu budovy „A“ a jsou přílohou Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.
- Tato pravidla mohou být průběžně měněna nebo doplňována. Uživatel je se změnou vždy předem seznámen.
- Tato pravidla nabývají platnosti dnem **1. 6. 2021**.

V Kyjově dne 1. 8. 2021

Schválila: PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL.M.
ředitelka organizace CSS Kyjov, p. o. města Kyjova