

# Město Kraslice – Pečovatelská služba

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

s účinností od 14. 2. 2019

<b>Název poskytovatele:</b>	Město Kraslice
<b>Adresa poskytovatele:</b>	nám. 28. října 1438, 358 01 Kraslice
<b>IČO:</b>	00259438
<b>Identifikátor:</b>	1281860
<b>Zázemí pečovatelské služby:</b>	B. Smetany 1761, 358 01 Kraslice

### **I. Informace o sociální službě**

Pečovatelská služba je poskytována:	<b>od 1. 1. 2007</b>
Forma poskytování sociální služby:	<b>terénní</b>
Vedoucí sociální služby:	<b>Ivana Rážová</b>
Kontakty: E-mail:	<a href="mailto:razova@meu.kraslice.cz">razova@meu.kraslice.cz</a>
Telefon:	<b>352 370 438</b>

Cílová skupina klientů: **osoby s kombinovaným postižením  
osoby se zdravotním postižením  
rodiny s dítětem/děťmi  
senioři**

Věková kategorie klientů: **bez omezení věku**

Maximální okamžitá kapacita: **4 klienti**

Provozní doba poskytování:

<b>pondělí</b>	<b>7:00 - 17:00 hodin</b>
<b>úterý</b>	<b>7:00 - 15:00 hodin</b>
<b>středa</b>	<b>7:00 - 17:00 hodin</b>
<b>čtvrtek</b>	<b>7:00 - 15:00 hodin</b>
<b>pátek</b>	<b>7:00 - 13:30 hodin</b>

Na základě předchozí dohody s uživatelem lze v pracovní dny poskytovat úkony péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně **od konce provozní doby do 22:00 hodin.**

V sobotu, neděli a ve svátek je po předchozí domluvě s uživatelem možnost poskytnutí nezbytně nutných úkonů v předem domluvený čas v rozmezí 7:00 - 22:00 hodin.

## **II. Poslání pečovatelské služby**

Posláním naší pečovatelské služby je poskytovat takovou míru podpory a pomoci při zajištění základních činností, aby uživatel mohl žít spokojeně a s pocitem bezpečí co nejdéle plnohodnotným životem v kruhu svých blízkých ve svém přirozeném sociálním prostředí. Při zajištění služby plně respektujeme osobnost a důstojnost uživatele. Pomáháme uživatelům pečovatelské služby žít plnohodnotný život s určitou formou dopomoci a podpory v soběstačnosti, při zvládnání každodenní péče o vlastní osobu a pomoc se zajištěním chodu a údržby domácnosti.

Cílovou skupinou osob/uživatelů pečovatelské služby jsou občané bez omezení věku, kteří mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech a sníženou schopnost si základní péči sami obstarat, a dále pak rodiny s dítětem/děťmi.

## **III. Poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba města Kraslic je terénní služba poskytovaná ve vymezeném čase osobám v jejich domácím prostředí. Je poskytovaná podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s tímto zákonem je zapsaná v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Přesto, že město Kraslice nemá „Dům s pečovatelskou službou“, má ve svém vlastnictví 12 malometrážních bytů ve dvou vchodech panelového domu. Tyto byty jsou určeny pro občany města Kraslic, kteří jsou, vzhledem ke svému zdravotnímu postižení, nebo z důvodu věku, odkázáni na pomoc pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována pro klienty po celém území města Kraslice.

Informace o pečovatelské službě jsou k dispozici na webových stránkách města Kraslice, na nástěnce hlavní budovy Městského úřadu a přímo v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. K informovanosti veřejnosti o existenci služby slouží označení osobního automobilu, který pečovatelská služba využívá.

Pečovatelská služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy mezi občanem (uživatelem pečovatelské služby) a městem Kraslice. Poskytovatel se na základě uzavřené smlouvy zavazuje poskytnout uživateli pomoc jiné fyzické osoby – pečovatelky.

Pečovatelskou službu zajišťují v přímé péči čtyři pečovatelky. Pro zvládnání všech úkonů mají celodenně k dispozici osobní motorové vozidlo.

Pečovatelská služba nemůže být poskytnuta osobám, které nesplňují podmínky pro uzavření smlouvy, tj. osobám, které nemají sníženou soběstačnost z důvodu věku, nebo zdravotního postižení. Dále tato služba nemůže být poskytnuta osobám, které jsou závislé na alkoholu či drogách, mají vážné infekční onemocnění, nebo jsou trvale upoutány na lůžko.

Těmto osobám je však zprostředkován kontakt s dalšími poskytovateli sociálních služeb. Je jim poskytnuta prvotní informace o dalších možnostech, např. požádat o spolupráci sociálního pracovníka Městského úřadu Kraslice, odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Město Kraslice jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba může v souladu s § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

#### **IV. Jednání se zájemcem o službu**

Vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice vydá na požádání budoucího uživatele, nebo jeho rodinného příslušníka, žádost o uzavření smlouvy. Žádost o zavedení pečovatelské služby se podává na Městském úřadě Kraslice, na odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Budova má bezbariérový přístup.

Sociální pracovník dohodne se zájemcem osobní schůzku, která se podle přání zájemce uskuteční v jeho bytě nebo v kanceláři sociálního pracovníka pečovatelské služby. V rámci jednání jsou zájemci o službu podány veškeré informace o poskytované službě a zároveň zjišťován a vyhodnocován potřebný rozsah sociální služby, na který bude uzavřena smlouva. Budoucí uživatel je seznámen s Pravidly pro poskytování pečovatelské služby a se Seznamem poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhradou.

Po přijetí žádosti o zavedení pečovatelské služby sociální pracovnice provede návštěvu u žadatele a sociální šetření za účelem zjištění nepříznivé sociální situace žadatele. Společně naplánují průběh poskytované služby včetně rozsahu potřebné podpory.

Poté je se zájemcem sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby, ve které je uveden druh a rozsah poskytovaných služeb. Smlouvu podepisuje klient, který žádá o službu a starosta města Kraslice, nebo jím pověřená osoba – vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

Klient si průběžně objednáva požadované úkony. Klíčový pracovník/pečovatelka, která je v pravidelném kontaktu s klientem, aktuálně nabízí klientovi vhodné úkony, pokud to již vyžaduje jeho zdravotní stav a určitý úkon nemůže vykonávat samostatně. V denní evidenci pečovatelka zaznamenává provedené úkony a jejich rozsah. Klíčový pracovník společně s klientem zpracovává individuální plán péče a jeho aktualizace. Měsíční přehled předává pečovatelka koordinátorovi pečovatelské služby. Vyúčtování provedených úkonů se předkládá klientovi po ukončení měsíce. Platba za poskytnutou pečovatelskou službu se provádí v souladu s usnesením Rady města, které stanovuje výši úhrad za jednotlivé úkony. O zaplacení úkonů pečovatelské služby se vydává klientovi doklad.

#### **V. Úhrada za poskytování sociální služby**

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV ČR číslo 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění. Jsou schváleny Radou města Kraslic a podrobně uvedeny v Seznamu poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada.

Poskytovatel předloží uživateli pečovatelské služby vyúčtování úhrad za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, kterou uživatel uhradí v hotovosti pečovatelce a to nejpozději do konce téhož měsíce.

## **VI. Ukončení poskytování sociální služby**

Poskytování sociální služby může být ukončeno písemnou dohodou obou stran nebo písemnou výpovědí, dále úmrtím uživatele nebo zánikem poskytovatele.

Klient může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činní jeden den.

Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět pouze z následujících důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než jeden měsíc,
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
- jestliže se uživatel chová k osobě zajišťující pečovatelskou službu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- jestliže prostředí v domácnosti uživatele ohrožuje zdraví či bezpečnost zaměstnanců poskytovatele a uživatel ani po opakovaném písemném upozornění tyto závady neodstraní,
- jestliže uživatel odmítne uzavřít dodatek ke Smlouvě, jímž se mění výše úhrady za poskytované úkony.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem pečovatelské služby činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď příjemci pečovatelské služby doručena.

## **VII. Rozsah poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je zajišťována smluvně na dohodnuté úkony a čas v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších podpisů. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

### **1) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
- pomoc při oblékání a svlékání,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

### **2) Pomoc při osobní hygieně:**

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

### 3) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- pomoc při přípravě jídla a pití,
- podání jídla a pití.

### 4) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- běžný úklid a údržba domácnosti,
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónní úklid, úklid po malování apod.,
- vynesení odpadků,
- převlečení ložního prádla,
- běžné nákupy a pochůzky,
- velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
- praní a žehlení ložního prádla, případně drobné opravy,
- praní a žehlení osobního prádla, případně drobné opravy,
- donáška vody,
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.

### 5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dětí do školy, do školského zařízení, k lékaři a doprovod zpět,
- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na další instituce a doprovázení zpět.

## VIII. Specifikace jednotlivých činností a úkonů

### 1) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

#### **Pomoc a podpora při podávání jídla**

Úkon zahrnuje ohřátí stravy, úpravy hotového pokrmu (nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, krájení chleba), podání jídla na talíř, podání teplých a studených nápojů.

#### **Pomoc při oblékání a svlékání**

Úkon zahrnuje nachystání oblečení, pomoc při oblékání a svlékání, přidržení oděvu při oblékání, zapínání oděvů, obouvání, zouvání a zavazování obuvi, pomoc při aplikaci speciálních zdravotnických kompenzačních pomůcek (nasazování a upínání protéz, kýlních pásů apod.) Úkon je nejčastěji spojen s úkonem pomoci při osobní hygieně.

#### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře), nácvik chůze včetně nácviku chůze za použití kompenzačních pomůcek (chodítek, holí, berlí apod.).

#### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Úkon zahrnuje u částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík, přesun klienta z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko. Úkon se provádí v domácnosti klienta. U úplně imobilního klienta je úkon poskytován pomocí zvedáku (pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem) nebo za pomoci druhé osoby. Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pečovatelka jej může odmítnout.

## **2) Pomoc při osobní hygieně:**

### **Pomoc při úkonech osobní hygieny – koupání, sprchování**

Úkon zahrnuje pomoc a podporu při celkovém nebo částečném omytí klienta, péči o jeho pokožku a výměnu pomůcek při inkontinenci. Po celou dobu úkonu je pečovatelka přítomna v koupelně nebo poblíž koupelny, aby mohla klientovi okamžitě pomoci v případě potřeby z vany ven, při jeho uklouznutí nebo jiném problému. Klientům, mužům, kteří nesouhlasí s přítomností pečovatelky při jeho osobní hygieně, nemůže být služba poskytnuta. Koupel zahrnuje napuštění vany, pomoc klientovi při vstupu a výstupu z vany, omytí žínkou, mytí vlasů, opláchnutí a osušení klienta, vypuštění a umytí vany, poklizení koupelny.

### **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Úkon zahrnuje mytí, vysoušení a česání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pečovatelka může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání nehtů na rukách i na nohách.

### **Pomoc při použití WC**

Úkon zahrnuje pomoc při sundávání kalhot a spodního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhotek, přidržení klienta na mísu, ošetření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla. U použití hygienického křesla dle přání klienta jeho úklid, což zahrnuje vynesení, umytí a desinfekci nádoby. Úkon je prováděn vždy s ochrannými rukavicemi.

### **Výměna pomůcek při inkontinenci**

Úkon se provádí citlivě v soukromí klienta dle návodu pro použití pomůcky.

## **3) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Jídlo a pití si klient připravuje sám ve své vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pečovatelka asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládne.

### **Příprava a podání při přípravě jídla**

Jídlo a pití připravuje pečovatelka z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a kuchyňské výbavy. Pečovatelka jídlo servíruje klientovi, případně jej krmí.

## **4) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Úkon zahrnuje vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání rohožek, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin.

### **Velký úklid domácnosti, sezónní úklid**

Úkon zahrnuje pouze úklid sezónního charakteru, např. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, ometení pavučin, otření prachu na skříních,

umytí svítidel a lustrů, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížích, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, umytí obkladů v kuchyni, v koupelně, na záchodě. V případě úklidu po stavebních a malířských pracích jsou klientovi zprostředkovány úklidové firmy.

### **Pochůzka**

Úkon zahrnuje platby na poště, vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, vyřizování klientových záležitostí na úřadech apod. Do pochůzky je zahrnut i nákup jedné drobné věci a to v případě, že klient nepožaduje jiný běžný nákup. U pochůzek, při kterých je manipulováno s penězi klienta, platby na poště, platby v lékárně, se postupuje jako u nákupů. V případě, že u jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému klientovi účtován úkon, jako by byl prováděn jednotlivě.

### **Nákupy**

Úkon zahrnuje nákup v předem domluveném obchodě, pečovatelka se snaží (dle možností) respektovat přání klienta na místo nákupu, obvykle je to v nejbližším supermarketu v blízkosti bydliště klienta. V případě, že během jedné cesty je nakupováno více klientům, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě. Před nákupem si převezme pečovatelka od uživatele hotovost a tuto vyúčtuje po donášce nákupu.

### **Běžný nákup**

Jedná se o takový nákup, který se vejde do jedné tašky o rozměrech cca 40 x 45 cm, přitom součet všech položek nepřekračuje hmotnost 5 kg.

### **Velký nákup**

Nákup do dvou a více tašek, vody – např. balení vody o 6 kusech 1,5 l lahví, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti.

### **Donáška vody**

Tento úkon je poskytován jen v případě, kdy dojde k náhradnímu zásobování vodou z důvodu havárie při dodávce vody. Používají se výhradně čisté nádoby a to o obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg s dostupností do 200 m a 10 kg v případě větší vzdálenosti.

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

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta. V žádném případě ne skládání uhlí, nebo sekání dříví. Pečovatelka musí být seznámena s obsluhou kamen. Údržba kamen a topných zařízení představuje pouze očištění povrchu, vymetení popela a jeho vynesení.

### **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**

Úkon zahrnuje praní, sušení a žehlení prádla v zázemí pečovatelské služby nebo v domácnosti klienta.

Veškeré úkony, které u klienta pečovatelka provede, zapíše do „Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě“. Klient každý zápis zkontroluje a správnost potvrdí na konci měsíce svým podpisem.

## **IX. Popis personálního zabezpečení**

Zřizovatel a poskytovatel sociální služby je Město Kraslice. Pečovatelská služba je součástí Městského úřadu, odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Za pečovatelskou službu a její výkon zodpovídá vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, která má úvazek 0,25.

Pečovateľskou službu organizuje, vede a riadi štyri pečovateľky, každá s 1,00 úvazkom. Vedúca pečovateľskej služby vypracováva rozpočet služby, kontroluje hospodárenie, kontroluje výkaz jízdy, vypracováva a podáva žiadosti o dotace na výkon pečovateľskej služby.

Sociálna šetrnosť u žadateľov o službu a klientov pečovateľskej služby vedie sociálna pracovníčka, ktorá má 0,25 úvazku.

Kľúčovými pracovníkmi sú štyri pečovateľky. Kľúčový pracovník spoločne s užívateľom pečovateľskej služby zpracováva individuálny plán starostlivosti a jeho aktualizáciu tak, aby poskytovanie pečovateľskej služby napomáhalo k dosiahnutiu osobného cieľa užívateľa. Individuálny plán je pravidelne hodnotený. Pri zmene zdravotného stavu či zmene poskytovaných úkonov je aktualizovaný a dopĺňaný.

### **Pracovní náplň pečovateľky:**

Pracovní náplň obsahuje obecné povinnosti, ktoré vyplývajú z zákonných ustanovení, organizačného a pracovného poriadku.

Pečovateľka je povinná plniť úkoly uložené vedúcou pečovateľskej služby a vedúcou odboru sociálnych vecí a zdravotníctva Mestského úradu Kraslice, ktoré nie sú obsiahnuté v pracovnej náplni, ale súvisia s plynulým zabezpečením úloh.

Pečovateľky spĺňajú predpoklady i požiadavky potrebné pre riadny výkon práce uvedené v katalogu prác 2.8.1. – pracovník sociálnej starostlivosti. Pod vedením vedúcej pečovateľskej služby vykonáva úkony stanovené vo zmluve o poskytovaní pečovateľskej služby a riadi sa harmonogramom práce. Ďalej napr.:

- vedú predpísanou agendu a spisovú dokumentáciu o svojej činnosti, ktorú predkladajú k popisu pečovateľskému klientovi a potom vedúcej pečovateľskej služby,
- sdelujú operatívne všetky skutočnosti, ktoré súvisia s pomocou alebo starostlivosťou o seniorov
- sú v stálom kontakte s vedúcou PS a riadia sa jej pokynmi,
- zabezpečujú prevádzku motorového vozidla pre potreby pečovateľskej služby,
- vyhotovujú výkaz jízdy,
- dbajú na ekonomickú prevádzku motorového vozidla a včas informujú o všetkých zmenách, týkajúcich sa prevádzky vozidla,
- zúčastňujú sa pravidelného školenia vodičov.

## **X. Materiálne technické zabezpečenie Pečovateľskej služby**

Pečovateľská služba má k dispozícii kancelárku pre vedúcu PS, ktorá sa nachádza v budove Mestského úradu Kraslice na adrese nám. 28. října 1438, Kraslice (kancelárka vedúcej odboru sociálnych vecí a zdravotníctva). Kancelárka je účelne vybavená kancelárskym nábytkom a má dostatok úložných priestorov na kancelársky materiál i dokumentáciu. Pre zabezpečenie administratívnej činnosti je kancelárka ďalej vybavená počítačom s prístupom k internetu a pevnou linkou.

Kancelárka pre pracovníkov v sociálnych službách (pečovateľky) vrátane hygienického zázemí sa nachádza v prízemí panelového domu v Kraslicích na adrese B. Smetany 1761. Toto zázemí je sústredené do nebytových priestorov o celkovej výmere 78,6 m<sup>2</sup>. Vlastníkom týchto miestností je mesto Kraslice. Tieto priestory majú bezbarierový prístup.



### **Prostředí a vybavení zařízení – popis místností:**

1. Vstupní a přijímací místnost je vybavena sedací soupravou, konferenčním stolem, televizí a šatní stěnou.
2. Žehlárna - zde se žehlí prádlo po vyprání a usušení. Je vybavena žehlicím prknem a mandlem.
3. Chodba a sociální zařízení. Sociální zařízení je zvlášť pro pečovatelky, zvlášť pro klienty.
4. Kuchyňka je vybavena malou kuchyňskou linkou s dřezem a baterií. Je zde chladnička s mrazničkou a mikrovlnná trouba.
5. Koupelna - kde se nachází vana a bezbariérový sprchový kout.
6. Prádelna - je to samostatná místnost, uzavíratelná, ve které jsou dvě automatické pračky a jedna sušička.
7. Místnost určená pro pečovatelky. Tato místnost slouží jako odpočinková. Zde pečovatelky svačí a odpočívají v polední přestávce. Tato místnost je vybavena základním kancelářským nábytkem a odpočinkovými křesly.
8. Úklidová komora – jsou zde skladované čisticí a desinfekční potřeby, vysavač a další úklidové potřeby.

Prostory zázemí pečovatelské služby jsou čisté, upravené, úklid prostor zajišťují pečovatelky. V prostorách jsou umístěny provozuschopné hasicí přístroje. Pravidelně je prováděna revize elektroinstalace, elektrozařízení a hasicích přístrojů.

K zajištění provozu pečovatelské služby je využíván služební automobil Dacia Dokker kombi zakoupený v roce 2015.

Zaměstnanci pečovatelské služby se pravidelně zúčastňují školení BOZP a PO.

## **XI. Informace o ochraně osobních údajů**

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje uživatele jen v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění podmínek smlouvy o poskytování pečovatelské služby a za účelem splnění svých zákonných povinností, které jsou poskytovateli uloženy platnou legislativou.

Osobní informace o uživateli jsou zpracovávány do té míry, aby bylo zaručeno řádné poskytování pečovatelské služby.

Shromážděné osobní údaje o uživateli jsou poskytovatelem uchovávány v závislosti na jejich potřebnosti pro poskytování služby, nejdéle však 10 let od ukončení poskytování služby.

## **XII. Podávání a vyřizování stížností**

Každý uživatel Pečovatelské služby města Kraslice má právo a možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelských služeb. Stížnost je možné sdělit telefonicky nebo písemně, či ústně. Uživatelé pečovatelské služby nejsou z důvodu podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi, ani vůči nim nemohou být uplatněny jakékoliv sankce. Stížnosti jsou

evidovány v knize stížností. K podání stížnosti je rovněž oprávněn jakýkoliv občan podávající stížnost v zájmu uživatele pečovatelské služby.

Klienti či příbuzní klientů si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Stížnosti jsou podnětem ke zlepšování služeb a spokojenosti uživatelů pečovatelské služby.

Město Kraslice postupuje při přijímání a vyřizování stížností dle Směrnice č. 7/2013 ze dne 26.09.2013 „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic“.

Vzhledem k tomu, že pro některé klienty by podání stížností písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na městského úřadu mohlo být problematické, mohou uživatelé Pečovatelské služby města Kraslice zvolit při podání stížností různé možnosti:

- na Městském úřadu Kraslice každý pracovní den po celou pracovní dobu - písemně, ústně
- v elektronické podobě na adresu: [podatelna@meu.kraslice.cz](mailto:podatelna@meu.kraslice.cz)
- v kanceláři Pečovatelské služby (ul. B. Smetany 1761, Kraslice) - písemně, ústně, telefonicky
- lze je také dát do schránky pečovatelské služby umístěné ve vstupní hale domu Pečovatelské služby města Kraslice (ul. B. Smetany 1761 Kraslice)
- na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice - nám. 28. října 1438, Kraslice, telefon 352 370 438, 352 370 454 - písemně, ústně, telefonicky

Všechny stížnosti a připomínky, písemné, ústní, telefonické a elektronické jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů. Snahou Pečovatelské služby města Kraslice je vyřídit stížnosti neprodleně a bezodkladně. Na všechny stížnosti a připomínky bude poskytnuta rychlá a plná odpověď. Za vyřízení stížností a připomínek na kvalitu a způsob poskytování pečovatelských služeb je odpovědná vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice.

V Kraslicích dne 14.02.2019