

Pravidla

pro poskytování pečovatelské služby

platná od 1. 9. 2017

Obsah

I. Základní informace	2
II. Cílová skupina	2
III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby	3
IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby	3
V. Upřesňující informace	4
VI. Úhrada pečovatelské služby	5
VII. Jak požádat o poskytování, příp. změnu rozsahu pečovatelské služby	5
VIII. Poskytování pečovatelské služby	6
IX. Specifikace jednotlivých činností v rámci prováděných úkonů	6
X. Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby	8
XI. Záznamy o poskytování pečovatelské služby	9
XII: Spokojenost se způsobem zajištění služby	9
XIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	9
IX. Ukončení poskytování pečovatelské služby	10
Slovník pojmů:	11

I. Základní informace

Pečovatelská služba města Hoštky je terénní služba, která poskytuje komplex pečovatelských činností. Je poskytována uživatelům v jejich domácím prostředí – nebo tam kde si uživatel určí (doprovod k lékaři, na kulturní akci apod.), v domluveném čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikované pečovatelky. Na základě **písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (uživatel), **za úhradu dle platného sazebníku** schváleného Radou města Hoštky, v souladu s **individuálním plánem péče** uživatele. Poskytované úkony pečovatelské služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. **Poskytovatelem** pečovatelské služby je **Město Hoštka, registrované Krajským úřadem Ústeckého kraje** dne 1. 1. 2007 jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba. PS se poskytuje obyvatelům katastru města Hoštka a v jeho místních částech Kochovice, Malešov, Velešice. Pečovatelská služba je organizačně začleněna pod Městský úřad Hoštka.

II. Cílová skupina

Pečovatelská služba města Hoštka je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost způsobenou vyšším věkem, chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci.

Služba není určena:

- osobám zcela soběstačným nebo osobám, které nepotřebují nebo nechtějí využívat poskytované služby

Pro tuto skupinu lidí nemá sociální služba dostatečně kvalifikovaný personál:

- klientům s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách,
- klientům s projevy neumožňujícími občanské soužití,
- klientům se závažnou psychiatrickou diagnózou v akutním stadiu onemocnění
- klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou vyžadující izolaci

Cíle:

- podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost
- spolupracovat s klientem a jeho rodinou
- umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí, být v kontaktu s rodinou a se svými známými a co nejdéle si zachovat svoje zvyklosti
- zkvalitňovat služby ze strany pracovníků
- vést klienta k soběstačnosti a samostatnosti
- spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta
- podpora uživatelů pro zvýšení orientace v jejich vlastních právech a povinnostech

III. Místo a čas poskytování pečovatelské služby

- Pečovatelská služba je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v pracovní dny v době od 7:00 do 15:30 hod.

- **Dovoz oběda** probíhá v době **od 11.00 hod. do 13.00 hod.** Čas poskytování dalších jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele.

IV. Rozsah poskytování pečovatelské služby

dle **VYHLÁŠKY 505/2006 Sb.** kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 6, Pečovatelská služba, odst. (1), Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby

Základní činnosti

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c) pomoc při použití WC

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- a) ~~zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování~~
- b) dovoz nebo donáška jídla
- c) pomoc při přípravě jídla a pití
- d) příprava a podání jídla a pití

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- a) běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů
- b) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování
- c) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- d) běžné nákupy
- e) velký nákup
- f) praní a žehlení prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět

Principy služby

- Začlenění klienta do dění nikoli sociální vyloučení
- Vytváření důstojných životních podmínek
- Respektování potřeb a přání klienta
- Ochrana práv a svobod
- Poskytování služby bez ohledu na společenské postavení klienta-stejný přístup k osobám rozdílného vyznání, rasy.
- Bezpečnost
- Odbornost
- Flexibilita
- Diskrétnost
- Individualizace podpory s ohledem na měnící se situaci
- Zachování lidské důstojnosti
- Právo na soukromí a důvěrnost
- Dodržování práv uživatelů

V. Upřesňující informace

Kontakty: (jména a telefonní čísla odpovídají stavu k 1. 9. 2017)

pečovatelka Dita Wollenheitová, tel. 702 152 201

sociální pracovnice: Milada Moravcová, DiS.

kancelář Sociální služby města Hoštky: Litoměřická 201, Hoštka

Městský úřad Hoštka, ústředna 416 814 114

obvodní lékařka MUDr. Jana Zámečnicková 416 814 148

správce bytového fondu města Hoštky, technik Terek Štětí s.r.o. Emil Batlík 602 628 038

Sociální pracovnice s pečovatelkou ve spolupráci s klienty (podle možností) vytváří **individuální plán péče**, dále ve spolupráci s uživatelem dbají na dodržování plánu, provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhují případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele.

Pracovníci jsou povinni dodržovat:

- 1) Standardy kvality sociálních služeb
- 2) Pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- 3) Pracovní postupy pečovatelky pečovatelské služby
- 4) Etický kodex pracovníků pečovatelské služby

Všechny uvedené předpisy jsou k dispozici na internetových stránkách města a v písemné podobě v kanceláři Městského úřadu Hoštka a v kanceláři pečovatelky Litoměřická 201. Úplné znění Pravidel pro poskytování pečovatelské služby a Sazebník úhrad obdrží uživatelé při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

VI. Úhrada pečovatelské služby

Výše úhrady za úkony pečovatelské služby je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů Pečovatelské služby města Hoštky – příloha, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.**

Při změně Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky je osoba se změnou prokazatelně seznámena s minimálně měsíčním předstihem před nabytím jeho účinnosti, nesouhlas osoby se změnou sazebníku je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby ze strany poskytovatele.

Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí, není-li ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována.

VII. Jak požádat o poskytování, příp. změnu rozsahu pečovatelské služby

Zájemce o sociální službu si v případě svého zájmu může **osobně nebo telefonicky domluvit** schůzku se **sociální pracovnící**. Tato pracovníce je zodpovědná za řádné informování zájemce o možnostech a podmínkách poskytování Pečovatelské služby.

Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle a je mu sděleno, zda může pečovatelská služba tato očekávání naplnit. Sociální pracovníce zjišťuje, zda očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou sociální službou a zda zájemce spadá do cílové skupiny, které pečovatelská služba poskytuje. Sociální pracovníce provede šetření u zájemce v domácnosti.

Po posouzení žádosti, zhodnocení jeho stavu, sociálním a zdravotním šetření je vydána Smlouva o poskytování pečovatelské služby nebo Smlouva o změnu pečovatelské služby. Smlouva obsahuje den začátku poskytování služeb, místo a čas, požadované úkony, ceník úkonů, možnost ukončení Smlouvy, doba platnosti smlouvy, platební podmínky a závěrečná ustanovení

VIII. Poskytování pečovatelské služby

- **Druh poskytovaných úkonů** a jejich četnost jsou uvedeny ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.
- **Čas poskytnutí** jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s uživatelem **individuálně**.

V případě požadavku uživatele 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 tato po upozornění pracovníce pověřené vedením pečovatelské služby oprávněna **rozložit dobu poskytnutí úkonu** na celý den, případně do více po sobě jdoucích dnů.

Povinnosti uživatele služby:

- Pokud uživatel požaduje provádění úkonů nepravdělně, je **povinen nahlásit požadavek** na provedení úkonů minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod.
- Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod/odvoz k lékaři), je **povinen nahlásit požadavek** minimálně dva pracovní dny předem.
- Uživatel je povinen na vlastní náklady **zajistit** (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) čisticí, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů třeba.

- **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 je oprávněna **přerušit** po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů.

V případě, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od domluveného termínu pečovatelská služba postupovat takto:

- pokus o kontakt uživatele prostřednictvím telefonu
- kontaktování rodiny nebo osoby, kterou uživatel určil jako kontaktní
- dotaz u sousedů, příbuzných, známých
- informování obvodního lékaře
- přivolání Policie – z důvodného podezření na zdravotní problémy uživatele

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pečovatelkou, která takto postupovala, v dokumentaci uživatele i v knize mimořádných událostí, uložené v kanceláři pečovatelky.

IX. Specifikace jednotlivých činností v rámci prováděných úkonů

Základní sociální poradenství poskytuje pečovatelka a sociální pracovnice a to dle domluvy v domácnosti uživatele nebo v kanceláři Sociální služby města Hoštky, případně na MěÚ Hoštka. Tato služba je bezplatná.

Ostatní služby jsou zpoplatněny dle Sazebníku úhrad úkonů pečovatelské služby města Hoštky.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

poskytuje se **v domácnosti** uživatele, případně za využití jeho speciálních pomůcek.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

poskytuje se **v domácnosti** uživatele.

Pomoc při zajištění stravy:

a) donáška oběda – pečovatelská služba zajišťuje donášku oběda. Cena oběda je stanovena dodavatelem. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. Donáška oběda probíhá v době od 11.30 hod. do 13.00 hod. Obědy jsou přepravovány ve vlastních nádobách splňující hygienické normy. Uživatelé si musí udržovat **své nádoby udržovat v čistotě**, příp. jim s údržbou nádob může pomoci pracovnice pečovatelské služby při poskytování úkonu „pomoc při zajištění chodu domácnosti“. **Dovoz oběda v nádobách, které nesplňují potřebné parametry, může poskytovatel** po předchozím písemném upozornění na závady a nutnost jejich odstranění **odmítnout**.

b) pomoc při přípravě jídla, příprava a podání jídla a pití – jídlo je připravováno **ze surovin uživatele** (možno zajistit i prostřednictvím pečovatelky v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva)

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu – úklid se provádí v bytě uživatele. Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonům třeba

b) mytí oken – mytí oken je zajišťováno 4 x ročně, uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky v rámci poskytnutí úkonu „nákup“, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonům třeba;

c) nákupy a pochůzky – pečovatelka nakupuje zboží **z obdržených finančních prostředků uživatele** dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu. Uživatel je povinen mít před nákupem připraven **písemný seznam** věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá pečovatelce (na žádost uživatele vystaví pečovatelka na předanou finanční částku potvrzení). Po nákupu **pečovatelka nákup vyúčtuje** (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli (na kopii případného potvrzení uživatel podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci peněz uživatele (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

d) Pomoc při praní a žehlení prádla – poskytuje se dle požadavků uživatele v jeho bytě. Praní spočívá v obsluze uživatelské automatické pračky a tato pomoc není zvlášť

zpoplatněna. Prací prášek dodá uživatel. Žehlení je podle požadavku uživatele a výše úhrady za žehlení je stanovena ceníkem.

e) Praní a žehlení prádla – pečovatelka pere a žehlí prádlo dle požadavků uživatele. Prádlo pere, žehlí pečovatelka prostřednictvím pračky DPS a žehličky DPS. Prací prášek dodá uživatel. Je vhodné vznést požadavek na zajištění tohoto úkonu s předstihem. Výše úhrady za praní a žehlení prádla je stanovena ceníkem.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

zajišťuje se ve městě Hoštka. V odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti pečovatelské služby, může být uživateli poskytnut doprovod v sanitě i do zdravotních zařízení mimo Hoštku. Je vhodné **vznést požadavek** na zajištění tohoto úkonu **s co největším předstihem** (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři).

Fakultativní činnosti

se zajišťují v rozsahu úkonů: **kontrolní návštěvy, dohled nad dospělým občanem, vyřízení telefonátu,**

Fakultativní činnosti jsou poskytovány vždy za úhradu, dle potřeb uživatelů a provozních možností pečovatelské služby.

a) kontrolní návštěvy – denní – pracovní dny v době od 7.00 hod. do 15.00 hodin. Jsou uskutečňovány v bytech uživatelů dle jejich požadavku a potřeb, s ohledem na provozní možnosti pečovatelské služby. Smyslem tohoto úkonu je ověření aktuální situace uživatele, příp. zjištění jeho potřeb. Délka kontrolní návštěvy by neměla přesáhnout **dobu 15 minut**, počet kontrolních návštěv v rámci nasmlouvaného úkonu by neměl přesáhnout **3 návštěvy/den**.

b) vyřízení telefonátu služebním telefonem pečovatelky – v rámci poskytnutí tohoto úkonu jsou vyřizovány telefonní hovory, které jsou naléhavé, pro uživatele nezbytné a uživatel si není schopen vyřídit si je v daném okamžiku sám.

c) aktivizace klienta – pomocí rozhovoru, četby, ručních prací, společenských her

X. Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Uživatelé pečovatelské služby **mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí.**

Uživatelé se ve spolupráci s pečovatelkou a sociální pracovníci podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů.

Uživatelé mohou poskytnutí kteréhokoliv úkonu kdykoliv odmítnout nebo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu.

XI. Záznamy o poskytování pečovatelské služby

Poskytované úkony zaznamenává pečovatelka do knihy o poskytování služeb. Z této evidence je zpracován doklad, který slouží pro měsíční vyúčtování. Správnost vyplnění výkazového listu stvrdí uživatel po skončení měsíce svým podpisem do originálu listu, kopii obdrží pro možnost kontroly měsíčního vyúčtování.

XII: Spokojenost se způsobem zajištění služby

Poskytovatel služby průběžně zjišťuje, zda jsou uživatelé s poskytováním služby spokojeni nebo zda je potřeba na způsobu zajištění služby něco měnit. V průběhu poskytování služby, pokud chce uživatel změnit rozsah nebo způsob poskytované služby nebo pokud není zcela spokojen se službou, měl by jednat s poskytovatelem služby otevřeně, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním a problémům. Smlouvu o poskytnutí služby je možné měnit či doplnit a případné stížnosti uživatele se budou řešit (viz níže).

XIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelkou službou města Hoštky. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce nebo rodinný příslušník. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním Pečovatelké služby města Hoštky.

Právo na stížnost

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

Co je považováno za stížnost:

Organizace odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Proto předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Jakou formou lze stížnost podat:

Stížnost lze podávat u osob pověřených přijímáním a vyřizováním stížností, tj. u sociální pracovníce, u pečovatelky nebo u starosty města.

- Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci, a ten ji dále doručí pověřené osobě. Stížnost lze také zaslat poštou na kancelář Sociální služby města Hoštky: Litoměřická 201,

Město Hoštka, náměstí Svobody 2, 41172 Hoštka IČO 00263648
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

411 72 Hoštka nebo MěÚ Hoštka, nebo vhodit do schránky na písemné stížnosti a připomínky v domě s byty zvláštního určení na adrese Litoměřická 201, Hoštka, nebo do schránky vedle vchodu do budovy MěÚ.

- Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.
- Ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden záznam, který bude zaevidován a opatřen číslem jednacím.

Postup při vyřizování stížnosti

- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pečovatelské služby města Hoštka je vyřídit stížnosti neprodleně, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní.
- O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.
- Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří Rada města a kontrolní výbor na úseku samostatné působnosti.

Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit např. na:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
- *Veřejný obhájce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon: 542 542 888, 542 542 777*
Elektronicky: podatelna@ochrance.cz7

IX. Ukončení poskytování pečovatelské služby

- K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází vždy při **ukončením platnosti smlouvy** o poskytnutí pečovatelské služby nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.
- Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli. Se žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se uživatel může obrátit na pečovatelku.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Slovník pojmů:

Uživatel: osoba, které je poskytována sociální služba

Poskytovatel: právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby a je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb: <http://iregistr.mpsv.cz> .

Sociální služba: soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení

Druh sociální služby: popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v dané formě (terénní, ambulantní, pobytové)

Veřejný závazek: soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit

Osobní cíle uživatelů: přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby

Individuální plán: písemně deklarovaný a pravidelně vyhodnocovaný stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele

Cíle služby: vytyčené záměry poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby

Vnitřní pravidla: soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si sám stanovuje poskytovatel.

Definici nepříznivé sociální situace, sociálního začleňování a sociálního vyloučení obsahuje zákon o sociálních službách. Rovněž vymezuje nárok na poskytnutí příspěvku na péči, povinné náležitosti smlouvy o poskytované sociální službě aj.

Prohlašuji, že jsem byl seznámen a obdržel Pravidla pro poskytování pečovatelské služby a zároveň jim porozuměl.

.....
Podpis klienta