

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby vymezují podmínky poskytování sociální služby mezi poskytovatelem Městem Holýšov IČ 00253367, Pečovatelská služba, Identifikátor 2695642, dále jen „poskytovatel“ a osobou, které je služba určena, dále jen „uživatel“.

### **I. Obecná pravidla**

- Pečovatelská služba je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách č.108/2006 Sb. v platném znění a souvisejícími předpisy.
- Uživatelem služby je osoba se sníženou soběstačností, která žije v domácnosti na území města Holýšova a Dolní Kamenice.
- Pro poskytování pečovatelské služby je nutné uzavřít písemnou smlouvu mezi poskytovatelem a uživatelem, po podání žádosti o poskytování pečovatelské služby a na základě sociálního šetření v domácnosti uživatele.
- Pečovatelská služba podporuje uživatele v zachování jeho schopností v jeho přirozeném prostředí domácnosti a pomáhá mu s běžnými činnostmi, které není sám schopen zvládnout bez pomoci.
- Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu dle platného Úhradníku, výjimku úhrady stanoví zákon o sociálních službách. Úhrada za sjednané úkony služby je vykazována jako hodinová. Pokud poskytování úkonů, včetně času k jejich zajištění, netrvalo celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
- Úhrada služby se provádí v hotovosti zástupci poskytovatele oproti pokladnímu dokladu, do pokladny Města Holýšov nebo přímo na účet města 19-1523321/0100, VS je rodné číslo uživatele bez čísla za lomítkem, specifický symbol 4314. Cenu oběda stanoví zhotovitel jídla.
- Pečovatelská služba je poskytována ve vymezeném čase 6:30 - 15:30 hodin v domácnosti klientů a v domě s pečovatelskou službou, mimo tuto dobu pouze po předchozí domluvě a ve výjimečných případech.
- Součástí služby je bezplatné základní sociální poradenství - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů uživatelům pečovatelské služby, např. pomoc při vyřizování příspěvku na péči při potřebě péče jinou osobou.
- Pečovatelské služby nenahrazuje běžně dostupné jiné služby např. zdravotnické, právní apod.

### **II. Obsah pečovatelské služby**

- a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, která zahrnuje:
  1. Pomoc a podporu 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. Dovoz nebo donáška jídla
  2. Pomoc při přípravě jídla a pití
  3. Příprava a podání jídla a pití
- d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:
  1. Běžný úklid a údržba domácnosti
  2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti
  3. Donáška vody
  4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
  5. Běžné nákupy a pochůzky
  6. Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení nebo nákup vybavení domácnosti
  7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
  8. Praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy
- e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  1. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět
  2. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

### III. Práva uživatele

- Právo na ohleduplné a citlivé zacházení ze strany poskytovatele, na individuální přístup, na důvěrnost sdělených informací v souvislosti se službou.
- Rozhodovat o poskytovaných činnostech a průběhu služby, pokud služba přestane vyhovovat, žádat změny ve smlouvě, popřípadě její ukončení.
- Ukončit službu bez udání důvodu.
- Dávat připomínky ke kvalitě služby a způsobu provedení služby, stěžovat si na kvalitu poskytované služby.
- Nahlížet do své dokumentace o průběhu poskytování sociální služby.
- Rozhodovat o vstupu do své domácnosti u studenta na praxi v pečovatelské službě.
- Rozhodovat o fotografování a následném zveřejnění fotografií v souvislosti s poskytováním služby.

### Povinnosti uživatele

- Zajistit pracovníkům bezpečný vstup do domácnosti, kde je domluvená služba, bez ohrožování domácími zvířaty.
- K pracovníkům se vždy chovat slušně, bez vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí a zajistit slušné jednání všech členů v domácnosti.
- Spolupracovat při individuálním plánu své poskytované služby.

- Platit měsíční úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. V případě, že uživatel nemá možnost provést úhradu za poskytnuté služby např. hospitalizace, stanoví v tomto případě kontakt na rodinného příslušníka nebo jinou osobu, po kterém bude úhrada služby požadována.
- Platit úhradu na zajištění stravy dodavateli jídla před začátkem měsíce.

#### **IV. Práva poskytovatele**

- Vydávat platný Úhradník cen za poskytnuté služby a upravovat úhradu v souladu s platnou vyhláškou.
- Ukončit poskytování služby při nedodržování podmínek smlouvy.
- Odmítnout vykonávat službu, pokud je ohroženo zdraví pracovníků.

#### **Povinnosti poskytovatele**

- Uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v zákoně. Vést evidenci žadatelů, se kterými nemohl uzavřít smlouvu.
- Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.
- Vytvářet podmínky pro uživatele služby, aby byla naplněna jejich lidská a občanská práva a předcházeno střetům zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem služby.
- Individuálně plánovat a hodnotit průběh poskytování pečovatelské služby spolu s uživatelem a s ohledem na jeho potřeby, schopnosti, možnosti a osobní cíle při poskytování služby. Podporovat uživatele ve využívání vlastních schopností, aby se netvořila závislost na službě.
- Vést dokumentaci o poskytované službě, dle zákona a pro účely statistik.
- Zachovávat mlčenlivost a důvěrnost informací v souvislosti se službou dle zákona a při zpracování údajů uživatele.
- Zachovávat etické jednání se všemi osobami v domácnosti a podílet se na vytváření vhodného prostředí v souvislosti s poskytovanou službou dle domluveného rozsahu.

#### **V. Dokumentace o poskytované službě obsahuje**

- Žádost ev. dohodu o začátku poskytování služby, vstupní šetření, sociální šetření, souhlas s uložením dokumentace, platnou smlouvu ev. dodatky ke smlouvě, (popřípadě rozhodnutí o určení opatrovníka, plnou moc) individuální plány průběhu služby, měsíční a denní záznamy pečovatelky, kam je zaznamenáván průběh poskytované péče a ostatní dokumenty související se službou např. korespondence s uživatelem.
- Údaje uživatele – jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, kontaktní osobu, údaje o sociální situaci, údaje o zdravotním stavu v souvislosti se službou, které chtěl uživatel sdělit.
- Do dokumentace může nahlížet poskytovatel, koordinátorka, pečovatelka, inspekce sociálních služeb a uživatel do dokumentace vedené o své osobě.
- Dokumentace je uložena v zamykatelné skříni ve služební místnosti DPS.

## **VI. Pečovatelská služba je poskytována bez úhrady, s výjimkou nákladů na stravu dle zákona o sociálních službách v platném znění**

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudních rehabilitacích ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, jež byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

## **VII. Personální obsazení**

Pečovatelská služba je zajištěna dvěma pracovníci přímé péče – pečovatelkami a koordinátorkou, organizačně patřící do Oddělení sociální péče a pečovatelské služby, které je součástí organizační struktury Správního odboru Městského úřadu Holýšov. Na základě smlouvy o dílo zabezpečuje rozvoz obědů pan Ladislav Doležal a paní Marcela Pavlíková. Strava je zajišťována ze Základní školy v Holýšově, Kulturního domu a restaurace U Nováků. Výběr zhotovitele stravy je na zvážení klienta, který si vybírá z týdenní nabídky jídel dle jídelníčků zhotovitelů stravy.

## **VIII. Stížnosti na průběh a způsob poskytování služby**

- Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, rodinní příslušníci, blízké osoby, opatrovník i další osoby mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, pokud cítí poškození práv nebo oprávněných zájmů.
- Stížnosti jsou poskytovatelem vnímány jako podnět ke zkvalitnění poskytování služby, podání stížnosti nijak uživatelé neovlivní a neohrozí při poskytování služby.
- Stížnosti uživatelů pečovatelské služby se týkají pouze služeb zajišťovaných pečovatelskou službou, např. donášky nákupů. Stížnosti na kvalitu dovážených obědů, je nutné adresovat provozovateli kuchyně.

• Stížnost může být podána ústně, telefonicky či písemně. Písemné stížnosti je možno zaslat e-mailem, poštou, případně vhodit do schránky na stížnosti, podněty a připomínky v přízemí Domu s pečovatelskou službou na adrese Holýšov, MUDr. Šlejmara 235. Stížnost je také možno vhodit do poštovní schránky označené „Pečovatelská služba“, na výše uvedeném pečovatelském domu. Stížnost je také povinen převzít kterýkoliv pracovník pečovatelské služby, který ji následně předá koordinátorce k vyřízení.

**• Kontakt pro podání stížností, připomínek a podnětů:**

Dům s pečovatelskou službou

k rukám koordinátorky

MUDr. Šlejmara 235

345 62 Holýšov

e-mail: [pecovatelskaslužba@mestoholysov.cz](mailto:pecovatelskaslužba@mestoholysov.cz)

tel: 379412632, 724899680

Za vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby zodpovídá koordinátorka pečovatelské služby.

- Každý zaměstnanec pečovatelské služby je povinen pravdivě informovat uživatele o způsobu předání jeho stížnosti, o kontaktních adresách, osobách a telefonních číslech osob, které stížnost vyřizují.
- Požádá-li o to uživatel pečovatelské služby, je zaměstnanec pečovatelské služby povinen jeho stížnost vyslechnout, pomoci mu při jejím sepsání a předat dle Vnitřních pravidel č.2/2007 stížnost dále k vyřízení.
- Kontakt na pracovníky, kteří přijímají stížnosti:  
Ing. Jana Žáková, koordinátorka pečovatelské služby – tel. 379 412 632, 724 899 680,  
e-mail: [pecovatelskaslužba@mestoholysov.cz](mailto:pecovatelskaslužba@mestoholysov.cz).
- Anonymní stížnosti je možné podat přímo do poštovní schránky pečovatelské služby umístěné na Domě s pečovatelskou službou v Holýšově, nebo do schránky na stížnosti v budově. Obsah anonymní stížnosti a řešení bude zveřejněn na nástěnce v domě s pečovatelskou službou, případně odeslána elektronicky, pokud tak byla podána.
- Podanou stížnost je pracovník povinen řešit bezodkladně, musí být vyřízena do 30 dnů od data doručení. Pokud nelze lhůtu ze závažných důvodů dodržet, musí o tom být stěžovatel informován a oznámeno mu přibližné datum vyřízení stížnosti. Nesmí však přesáhnout lhůtu 60 dnů od data doručení stížnosti.
- V případě nespokojenosti s řešením stížnosti je možné se obrátit na představitele města Holýšov nebo jiné státní organizace:  
Tajemnice Městského úřadu Holýšov, vedoucí správního odboru, Mgr. Jana Štenglová, tel. 379 412 603, [tajemnik@mestoholysov.cz](mailto:tajemnik@mestoholysov.cz) ,  
Mgr. Bc. Kamil F. Šefl, místostarosta města Holýšov, tel. 379 412 602, [mistostarosta@mestoholysov.cz](mailto:mistostarosta@mestoholysov.cz),  
Mgr. Jan Mendřec, starosta města Holýšov, tel. 379 412 601, [starosta@mestoholysov.cz](mailto:starosta@mestoholysov.cz),

Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor kontroly, dozoru a stížností, Škroupova 18,  
306 13 Plzeň,  
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.  
Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, psč.12801

## **IX. Informace o službě**

Pečovatelská služba Města Holýšov je prezentována veřejnosti prostřednictvím:

- letáku pro žadatele a uživatele pečovatelské služby,
- uvedením v Katalogu sociálních a souvisejících služeb na Domažlicku, Horšovskotýnsku a Holýšovsku, v Katalogu poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících na území pověřených obecních úřadů Stod a Dobřany,
- uvedením na webových stránkách Města Holýšov [www.mestoholysov.cz](http://www.mestoholysov.cz),
- zveřejňováním článku v Holýšovském zpravodaji, který je distribuován do všech domácností města Holýšov,
- na nástěnkách v Domě s pečovatelskou službou, MUDr. Šlejmara 235, Holýšov a na MěÚ Holýšov, náměstí 5. května 32, 345 62 Holýšov,
- zájemci a rodinní příslušníci se mohou informovat v pracovní době u koordinátorky nebo u pečovatelky přímo ve služební místnosti v Domě s pečovatelskou službou Holýšov nebo na MěÚ Holýšov, oddělení sociální péče a pečovatelské služby,
- na webových stránkách v registru poskytovatelů MPSV – [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz),
- na telefonních číslech koordinátorky – 376 412 632, 724 899 680 nebo pečovatelky 607 268 993,
- o bližší informace k poskytované službě je možno zažádat prostřednictvím e- mailu: [pecovatelskasluzba@mestoholysov.cz](mailto:pecovatelskasluzba@mestoholysov.cz) .

Aktualizováno dne: 26.3.2018

Zpracovala:

Ing. Jana Žáková, sociální pracovnice, koordinátorka pečovatelské služby