



## Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

### I. Základní informace

Základním posláním Pečovatelské služby města Šluknov je poskytovat svoje služby občanům na území města Šluknova se záměrem zachovat co nejvyšší kvalitu a důstojnost života klientů, kteří se v důsledku stáří nebo tělesného postižení či omezení dostali do situace, kdy nemají síly či prostředky k zajištění běžného života.

Cílem pečovatelské služby je zajistit svým uživatelům možnost žít plnohodnotný život, srovnatelný s životem běžného zdravého vrstevníka, a aby mohl co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí, pokud to jde.

### Základní činnosti

Pečovatelská služba města Šluknov poskytuje následující základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- poskytnutí základního sociálního poradenství.

### Cílová skupina

Svoje služby Pečovatelská služba města Šluknova poskytuje převážně seniorům či osobám tělesně postiženým, kteří jsou v situaci, kdy nestačí plně se postarat o svoji osobu či domácnost, a přitom ještě nechtějí opustit svoje domácnosti, nechtějí být závislí ve všem na cizí pomoci.

Služba není určena klientům s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách, klientům s projevy neumožňujícími občanské soužití, klientům se závažnou psychiatrickou diagnosou a klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči. Služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou.

## **Zásady pečovatelské služby**

- ochrana lidských práv a důstojnosti uživatelů,
- spolupráce s rodinami uživatelů,
- respektování vlastní volby uživatelů,
- rovný přístup k uživatelům,
- individuální přístup dle potřeb každého uživatele,
- využívání běžných služeb veřejnosti,
- odbornost a týmová spolupráce,
- podpora dalšího vzdělávání pracovníků.

## **Kapacita a rozsah poskytované sociální služby**

Okamžitá kapacita služby je 1 uživatel.

Služba je poskytována denně od **9:00 – 11:00 hod. a od 12:30 – 14:30 hod.** (individuálně na základě dohody) v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

## **II. Způsob poskytování služby**

### **1. Informace pro zájemce o sociální službu**

Základní informace o poskytování pečovatelské služby Vám poskytne sociální pracovnice na telefonním čísle **412 358 411** nebo na mobilním čísle **731 411 508**, případně e-mailu [pecovatelskasluzba@mesto-sluknov.cz](mailto:pecovatelskasluzba@mesto-sluknov.cz), anebo osobně v sídle pečovatelské služby města Šluknov na adrese Lužická 1093, 407 77 Šluknov – po předchozím telefonickém dojednání termínu schůzky.

### **Podání žádosti o poskytnutí sociální služby**

- Před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby dochází k jednání o přijetí se zájemcem a podání písemné žádosti.
- Jednání se zájemcem může probíhat:
  - v místě aktuálního pobytu zájemce,
  - v kanceláři sociálního pracovníka v sídle pečovatelské služby města Šluknov na adrese Lužická 1093, 407 77 Šluknov
- Jednání se zájemcem probíhá vždy za účasti osoby (zájemce), která má o službu zájem. V případě omezení svéprávnosti zastupuje zájemce soudem ustanovený opatrovník, vždy však za přítomnosti samotného zájemce o službu.
- Zájemce je seznamován s nabízenou službou a vnitřními pravidly pro poskytování služby.

Na základě potřeb a přání zájemce jsou definovány jeho osobní cíle a vymezen rozsah a způsob poskytování sociální služby, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby.

## **Smlouva o poskytnutí sociální služby**

- Pokud dojde ke shodě mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby, tzn., že Pečovatelská služba města Šluknov je schopna napomoci při naplňování potřeb zájemce a zájemce akceptuje podmínky poskytování těchto služeb, dochází k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.
- Smlouva obsahuje: označení smluvních stran, ujednání o druhu sociální služby, rozsah a způsob poskytování služby, místo a čas poskytování služby, výši a způsob úhrady, další práva a povinnosti uživatele a poskytovatele, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, podmínky ukončení sociální služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, doba platnosti smlouvy, závěrečná ustanovení.

## **Změny v poskytování pečovatelské služby**

Změny ve smlouvě, které se týkají změn v rozsahu a průběhu poskytování služby se sjednávají pouze na základě požadavku uživatele.

Změny ve smlouvě (např. rozšíření pečovatelské služby) lze provádět pouze písemným dodatkem ke smlouvě.

V případě pravidelného výkonu úkonů je čas a četnost uveden ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Pokud žadatel požaduje provádění úkonů nepravidelně, 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 k lékaři), je povinen nahlásit, požadavek minimálně tři pracovní dny předem. Účtovány budou pouze ty úkony, které budou skutečně vykonány.

Náhlou změnu v poskytování služby (např. přechodné omezení pečovatelské služby) je uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. Změnu je povinen telefonicky nahlásit nejpozději do 15:00 hodin pečovatelce, nebo při osobní návštěvě pracovníka v bytě uživatele. V nepředvídaných případech, např. při nečekané hospitalizaci uživatele, stačí změnu nahlásit v první den hospitalizace.

## **Individuální plánování**

S uživatelem je při uzavírání smlouvy sjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby, na základě, kterého je sestaven individuální plán péče s uživatelem. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka (určenou pečovatelku), který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Uživatel má právo změnit klíčového pracovníka.

## **Záznam o poskytnuté pečovatelské službě**

Poskytovatel vede písemné záznamy o poskytování pečovatelských úkonů v Záznamovém listu za daný měsíc. Úkony pečovatelka zaznamenává ihned po jejich provedení. Uživatel potvrdí správnost jejich provedení svým podpisem. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

## **Úhrada za sociální službu a způsob jejího placení**

- Úhrada za poskytované služby je stanovena Sazebníkem úhrad sociálních služeb.
- Uživatel hradí spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu. **Čas k zajištění úkonu se zaokrouhluje po 5 minutách nahoru.** Do účtovaného času se započítává

veškerá doba potřebná k přípravě a provedení samotného úkonu.

- Každý uživatel obdrží doklad s vyúčtováním poskytnuté služby.
- Vyúčtování a úhrada služeb probíhá hotovostně k rukám pověřené pracovnice nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty. O zaplacení účtované částky bude příjemci služby vydán příjmový doklad.

### **Bezplatná péče**

- ze zákona mají na bezplatnou pečovatelskou službu nárok účastníci odboje, soudně či mimosoudně rehabilitovaní dle příslušných předpisů nebo pozůstalí po těchto osobách, pokud jsou starší 70. let.
- v případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

### **2. Zajištění pomůcek a prostředků**

- Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby poskytuje uživatel prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (vhodné náčiní, čisticí prostředky).
- Uživatel vytvoří podmínky pro nerušený výkon pečovatelské služby – zajistí vstup do bytu, bezpečný prostor pro poskytování sjednaných úkonů (např. zamezí volnému pobíhání zvířat po bytě).
- Uživatel zajistí, aby elektrospotřebiče, které budou využívány k výkonu pečovatelské služby, byly bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele shledá závadu na spotřebiči, z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s tímto spotřebičem manipulovat.

### **3. Vstup do domácnosti uživatele, nakládání s klíči uživatele**

- Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.
- Uživatel může poskytovateli zapůjčit klíč od bytu v případě, že mu jeho zdravotní stav nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- Poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění úkonů pečovatelské služby.
- Uživatel předává klíče poskytovateli na základě písemného souhlasu k užívání klíčů.
- V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- O zapůjčení klíčů je vystaveno písemné potvrzení, originál zůstává poskytovateli, kopii obdrží uživatel.
- V případě předem nahlášené hospitalizace uživatele je klíč uživateli vrácen.
- V případě, že je uživatel náhle hospitalizován a nemůže klíč převzít, je po dobu hospitalizace uživatele klíč zapečetěn a uložen v trezoru poskytovatele, který je umístěn v pracovně pečovatelek.

### **4. Rozsah a charakteristika některých vybraných úkonů pečovatelské služby**

## **Stravování**

Strava je zajištěna prostřednictvím externího dodavatele. Dovoz jídla zajišťují vývařovny, které sídlí ve Šluknově a okolí. Cena oběda je stanovena provozovatelem vývařovny. Obědy hradí uživatel sám, nebo prostřednictvím pečovatelky. Podmínky úhrady určuje vývařovna.

## **Nakupování**

Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele dle jeho požadavku na druh zboží, a při nákupu se snaží respektovat i přání uživatele na místo nákupu. Uživatel předloží před nákupem připravený písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (může sepsat i pečovatelka na základě požadavku uživatele) s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá pečovatelce (na žádost uživatele může pečovatelka vystavit na finanční částku potvrzení). Pečovatelka nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli. Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi uživatele (platby na poště, vyzvedání léků apod.) se postupuje obdobně.

## **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Úklid v domácnosti se provádí v rozsahu standardního úklidu a je prováděn v prostorách, které uživatel běžně obývá

- malý úklid – zametání podlahy, vytření podlahy, luxování koberce, setření prachu na dostupných místech, umytí nádobí, úklid sociálního zařízení, převlečení lůžka, vynesení odpadků,
- údržba domácích spotřebičů (očista mikrovlnné trouby, varné konvice, varné plochy sporáku, lednice)

## **Velký úklid**

mytí oken, dveří, balkónů, radiátorů, lustrů, čištění koberců, leštění nábytku, úklid ve skříních)

## **Praní a žehlení prádla**

- prádlo je práno v prádelně poskytovatele každému uživateli samostatně
- na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu nejméně 5 pracovních dnů.

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

Přejeli si uživatel v terénu službu topení v kamnech, pečovatelka mu pomůže se zatopením v kamnech. Dle potřeby přinese a připraví topivo, vyneseme vychladlý popel, zatopí. Po celou dobu velmi pečlivě dbá všech bezpečnostních a protipožárních pravidel, aby nedošlo k požáru. Popel vynáší až po vychladnutí. **Štípání a řezání dřeva není v pracovní náplni pečovatelky. Odborná údržba topných zařízení náleží odborníkům.** Službu pečovatelka zapíše do měsíčního výkazu, včetně času.

## **Doprovod**

- doprovod uživatele k vyřizování osobních záležitostí či k lékaři je poskytnut po předchozí dohodě o provozních a časových možnostech pracovníků poskytovatele
- uživatel je povinen nahlásit doprovod minimálně 3 dny předem.

## **Další poskytované služby**

Poskytování základního bezplatného sociálního poradenství v rámci, kterého pracovník společnosti informuje uživatele např.:

- o možnosti využití finančního příspěvku na péči
- o možnostech využití vhodných kompenzačních pomůcek

### III. Práva a povinnosti uživatele

#### 1) Uživatel má zejména právo:

- na rovnoprávné, nediskriminující poskytování sociální služby poskytovatelem, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky a vnitřními předpisy poskytovatele,
- uplatňování základních zásad poskytování sociálních služeb: lidskou důstojnost, důsledné dodržování lidských práv a základních svobod, podporu vycházející z individuálně určených potřeb, aktivní působení podpory, podporu k rozvoji samostatnosti, motivaci k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilování sociálního začleňování,
- prostřednictvím individuálního plánování služby spolurozhodovat o způsobu a rozsahu poskytování služeb pro svou osobu,
- podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytované sociální služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen, podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností. S těmito pravidly, která jsou dostupné na webových stránkách města (směrnice „[Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností](#)“), byl seznámen,
- veškeré informace ze strany poskytovatele, jež se přímo vztahují k poskytování služby uživateli,
- na seznámení se s platnými vnitřními pravidly a předpisy poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby a jeho změnami,
- nahlížet do veškeré dokumentace o vlastní osobě vedené poskytovatelem,
- na dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s poskytovatelem,
- na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

#### 2) Uživatel je zejména povinen:

- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby,
- dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a Vnitřní pravidla poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby, se kterými byl poskytovatelem seznámen,
- respektovat základní lidská práva pracovníků poskytovatele,
- respektovat právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplnění kapacity v případě, kdy uživatel nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování služby a služby jsou mu na jeho žádost poskytovány dle domluvy,
- hradit provedené sociální služby na základě předloženého vyúčtování,
- oznamovat poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.

### IV. Práva a povinnosti poskytovatele

#### 1) Poskytovatel má zejména právo:

- vyžadovat dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s uživatelem,
- ukončit poskytování sociální služby za podmínek dle Smlouvy o poskytování sociální služby s uživatelem.

## 2) Poskytovatel je zejména povinen:

- dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky,
- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby,
- dodržovat základní zásady poskytování sociálních služeb: lidskou důstojnost, důsledné dodržování lidských práv a základních svobod, podporu vycházející z individuálně určených potřeb, aktivně působit na uživatele, podporovat rozvoj samostatnosti, motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilovat jejich sociální začleňování,
- plánovat a hodnotit s uživatelem službu na základě jeho potřeb, cílů a svých možností,
- seznámit uživatele s platnými vnitřními pravidly a předpisy poskytovatele, vztahující se k poskytování sjednané sociální služby a jeho změnami,
- informovat uživatele o všech podstatných skutečnostech, které mohou ovlivnit průběh poskytování služby,
- umožnit uživateli nahlédnout do veškeré dokumentace, kterou o něm vede,
- postupovat při poskytování sociální služby podle vnitřních pravidel organizace
- pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu, sociálních podmínkách a poměrech v domácnosti uživatele, a to i po ukončení pracovního poměru.

## V. Zpracování osobních údajů

- Podepsáním smlouvy dává uživatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů
- Ve spisové dokumentaci uživatele shromažďuje poskytovatel osobní údaje uživatele: jeho jméno a příjmení, datum narození, adresa. Dále tel. číslo, jméno kontaktní osoby a její telefon.
- Uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.

## VI. Ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele

Ze strany Poskytovatele lze smlouvu ukončit výpovědí v případě ohrožení zdraví nebo bezpečnosti pracovníka sociální péče uživatelem, jeho domácími zvířaty nebo prostředím, ve kterém je služba poskytována. Poskytovatel písemně ukončí smlouvu Uživateli s uvedením termínu a důvodem ukončení. Výpovědní lhůta zde neběží.

Jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby (např. opakovaně neuhradí odebrané služby na základě vyúčtování),

Jestliže se uživatel chová k pracovníci (pracovníkovi) pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele může být smlouva s uživatelem ukončena

ihned.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 a 3 činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

## VII. Předávání informací kontaktním osobám

- Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.
- Pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace kontaktní osobě pouze v případě, že o to uživatel požádá (např. při náhlé změně zdravotního stavu uživatele nebo při havarijní situaci).
- Kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli (rodinný příslušník, opatrovník, soused, přítel).
- Uživatel dává písemný souhlas s informováním kontaktní osoby v těchto situacích:
  - pracovník poskytovatele je přítomen náhlé hospitalizaci uživatele a uživatel není schopen vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu (např. z důvodu neschopnosti komunikovat, dezorientace),
  - při zjištění úmrtí uživatele.

## VIII. Možnosti podání stížnosti

Uživatel (opatrovník, osoba uživatelem pověřená, rodinný příslušník) má právo v případě nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb podat stížnost, podnět a připomínku ústně či písemně, a to kterékoliv pro něho důvěryhodné osobě (zřizovateli, sociálnímu pracovníkovi pověřenému vedením služby apod.)

Námět či podnět je brán jako první upozornění na zlepšení kvality poskytované služby, může být řešeno ústně.

Drobná kritika, pojmenování nedostatku, dílčí nespokojenost. Může být řešeno ústně.

Pokud mají připomínky a náměty závažný obsah, stávají se stížnostmi, které jsou vyjádřením nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby (rodinného příslušníka, zmocněnce či opatrovníka, uživatele). Je podávána na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby. Musí být vyřízena písemně.

### Kdo může stížnost podat:

- uživatel
- osoba uživatelem pověřená
- rodinný příslušník
- opatrovník pokud uživatel opatrovníka má

### Forma stížnosti:

- ústní (osobně)
- písemná
- anonymní



**Kam stížnost podat:**

- a) vhozením do schránky Pečovatelské služby (DPS)– Lužická 1093 Šluknov
- b) vhození do schránky MěÚ Šluknov, nám. Míru 1
- c) do rukou pečovatelky, která stížnost předá na podatelnu MěÚ
- d) na podatelnu MěÚ

**Přímé směřování stížností:**

- vedoucí Odboru sociálních věcí MěÚ Šluknov, tel: 412 315 370, mobil: 734 315 475
- sekretariát Městského úřadu Šluknov, tel. 412 315 304, 412 315 300
- sociální pracovník pověřený vedením služby, tel: 412 358 411, mobil: 731 411 508

K vyřízení stížnosti je oprávněn příslušný zaměstnanec úřadu (vedoucí Odboru sociálních věcí, tajemník, starosta, místostarosta).

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá ten, kdo stížnost vyřizuje. Při prošetřování stížnosti se zjišťuje skutečný stav věci, jeho soulad s právními či jinými předpisy.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena věcně a místně příslušnému orgánu a stěžovatel musí být o jejím vyřízení vyrozuměn. Výsledek prošetření stížnosti se oznámí stěžovateli písemně doporučeně, s odůvodněním, zda je jeho stížnost shledána důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou. Stěžovatel se o přijatých opatřeních vyrozumí jen tehdy, pokud o to bezodkladně požádá.

Vyřizování stížností se řídí platnou Směrnicí – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. Schránky jsou vybírány každý pracovní den. Písemné stížnosti jsou převzaty podatelnu MěÚ Šluknov. Pokud byla stížnost přijata nebo sepsána se stěžovatelem na jiném místě, je povinností zaměstnance, který písemnost převzal nebo sepsal, ji téhož dne předat sekretariátu MěÚ k zaevidování. Stížnost je opatřena otiskem podacího razítka. Centrální evidenci stížností podaných MěÚ, vede odděleně od ostatních písemností sekretariát MěÚ (Evidence stížností).

**V případě nespokojenosti se stěžovatel může odvolat k nadřízeným orgánům:**

- Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, tel. 475 657 111
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha , tel: 221 921 111
- Kancelář veřejného obhájce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Český helsinský výbor, adresa: Jelení 199/5, 118 00 Praha, tel: 257 221 141

**IX. Kontaktní údaje na pracovníky pečovatelské služby****SOCIÁLNÍ PRACOVNICE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Bc. Hana Sokolová

Tel.: 412 358 411, 412 315 373, mobil: +420 731 411 508

[pecovatelskasluzba@mesto-sluknov.cz](mailto:pecovatelskasluzba@mesto-sluknov.cz)

**PEČOVATELKY**

Božena Štíchová

Lenka Janečková

Tel.: 412 358 411, mobil tel.+420 770 125 528

## **IX. Závěrečná ustanovení**

Tento předpis je závazný pro všechny zaměstnance Města Šluknov zařazené do Městského úřadu Šluknov – pracovního týmu Pečovatelské služby Města Šluknova a další spoluzaměstnance.

S obsahem tohoto předpisu bude seznámen každý uživatel, kterému mají být Pečovatelskou službou Města Šluknova poskytovány sociální služby na základě smlouvy. Podpisem smlouvy se uživatel zavazuje tento vnitřní předpis dodržovat.

Tato pravidla byla schválena Radou města Šluknov dne 23.09.2020 usnesením 10/53R/2020 a nabývá účinnosti od 1.10.2020

.....  
Mgr. Eva Džumanová  
**starostka města**

.....  
Ing. Marek Kopecký  
**místostarosta města**

# SAZEBNÍK ÚHRAD služeb a úkonů, poskytovaných Pečovatelskou službou města Šluknov

## ČI. 1

1. Pečovatelská služba Města Šluknov, která je podle § 6 zák. č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) v platném znění, poskytovatelem sociálních služeb, stanoví ve smyslu § 75 citovaného zákona a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění, ceny služeb a úkonů, které Pečovatelská služba Města Šluknov poskytuje v rámci pečovatelské služby (§ 40 zák. č.108/2006 Sb. a § 6 Vyhl. 505/2006 Sb.)
2. Ceny úkonů a služeb v tomto sazebníku vycházejí z pravidel daných vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění a byly schváleny usnesením Rady města Šluknova č. 10/53R/2020. Účinnost tohoto sazebníku nastává dnem 01. 10. 2020.

## ČI. 2

1. Základní činnosti a služby (**č. 1-18**) poskytuje uživatelům ve smyslu § 40 zák. č.108/2006 Sb. (o sociálních službách).  
Pozn.: \*\*) údržbou se nerozumí odborné opravy spotřebičů a zařízení, pouze jejich udržování v provozuschopném a čistém stavu v obvyklých provozních podmínkách.
2. Sazba za úkony se stanoví za jednu hodinu, přičemž se účtuje skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu sjednaného ve smlouvě (s výjimkou sazeb paušálních)
3. Další služby poskytuje Pečovatelská služba Města Šluknov vlastními pracovníky nebo zprostředkovaně zajišťuje jejich poskytnutí uživatelům ve smyslu § 37 zák. č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) a § 3 a 4 prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb. Tyto služby jsou bezplatné a má na ně nárok každý zájemce o poskytování sociálních služeb a každý uživatel.

## ČI. 3

### Sazebník úkonů Pečovatelské služby města Šluknov

NÁZEV ÚKONU	INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH	CENA ÚKONU
1) Pomoc a podpora při podávání jídla	Spočívá v nakrájení stravy na sousta, její ohřátí buď na kamnech, nebo za použití mikrovlnné trouby, otevření přepravky na jídlo, naservírování jídla na talíř. Nalítí nápoje do sklenice nebo hrnku, případné přihřátí a dochucení podle přání uživatele.	100 Kč/hod
2) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Nachystání oblečení podle přání uživatele, oblékání a svlékání, přidržení dopomoc při oblékání a svlékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů a háčků, obouvání a zavazování obuvi apod.	100 Kč/hod
3) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Součástí úkonu je nácvik chůze vč. nácviku za použití kompenzačních pomůcek, berlí, holí, chodítek, francouzských holí či jiných kompenzačních pomůcek. Součástí je rovněž pomoc a podpora při pohybu na vozíku, či jiných speciálních zařízeních určených pro pohyb ve vnitřním prostoru.	100 Kč/hod

4) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík		100 Kč/hod
5) Pomoc při úkonech osobní hygieny	Tento úkon zahrnuje např. pomoc a podporu při celkovém omytí, výměnu pomůcek při inkontinenci, péči o kůži, dopomoc při hygienické péči. Dále pak celkovou koupel uživatele vč. započtení času při oblékání, svlékání, péči o kůži a vlasy či nehty.	100 Kč/hod
6) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	V tomto úkonu je zahrnuto základní umytí hlavy a vysoušení vlasů a stříhání nehtů. Tento úkon je možné realizovat v koupelně uživatele, na lůžku, popř. na vozíku.	100 Kč/hod
7) Pomoc při použití WC		100 Kč/hod
8) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	Úkon je zajištěn dodavatelsky. Bez úhrady pro poskytovatele.	
9) Pomoc při přípravě jídla a pití		100 Kč/hod
10) Běžný úklid a údržba domácnosti	<p>Úkon zahrnuje především běžný úklid v domácnosti (setření prachu z povrchu nábytku, vysávání, umytí podlah, úklid koupelny, toalety a dále pak umytí vany, umyvadel, obložení na stěnách, umytí WC). V úkonu je zahrnuto věšení prádla a záclon, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáním a vynesení odpadů i umytí nádobí. Úklid a odmražení lednice, čištění sporáku, výměnu žárovky, umytí mikrovlnné trouby či vařiče apod.</p> <p>K realizaci tohoto úkonu je uživatel povinen zajistit potřebné úklidové prostředky a vysavač.</p> <p>Úkon nezahrnuje opravy domácích spotřebičů.</p>	100 Kč/hod
11) Pomoc při zajištění velkého úklidu, sezónního úklidu, po malování apod.	Úkon obsahuje pomoc a podporu při zajištění rozsáhlejších úklidových prací v domácnosti uživatele	120 Kč/hod
12) Běžné nákupy a běžné pochůzky pro klienty v terénu	<p>Úkon obsahuje nákup potravin i veškerého drobného spotř. zboží a domácích potřeb do limitu množství 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Nákup je uživatelem hlášen s předstihem, nebo je možno soupis nákupu předat v písemné podobě alespoň jeden pracovní den předem a to do 15.00 hod. K zajištění nákupu a donášky léků je nutné předat finanční hotovost, a to rovněž předem. Jednotlivé nákupy jsou uživatelům vyúčtovány.</p> <p>Běžnými pochůzkami se rozumí zejména:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizace plateb uživatelů, vyřizování administrativních záležitostí klientů /banka, úřad, pošta, pojišťovna aj./.</li> <li>2. Návštěva lékaře za účelem předepsání léků, obstarání léků v lékárně, prostředků či techniky – v tomto případě je účtována jedna pochůzka /vzvednutí receptu v ordinaci lékaře a vyzvednutí léků v lékárně/.</li> </ol>	80 Kč/hod
13) Velký nákup (týdenní, nákup ošacení, vybavení domácnosti apod.)	Jedná se o nákup potravin nad 5 kg na jeden uskutečněný nákup, nákup veškerého alkoholu /není součástí malého nákupu/, nákup ošacení, a nezbytného vybavení domácnosti. Nákup, resp. jeho soupis je uživatelem hlášen dopředu, nebo je možno soupis předat v písemné podobě alespoň 2 dny předem, a to do 15.00 hod. Na zajištění nákupu je uživatel povinen předat potřebnou finanční hotovost, také dopředu. Jednotlivé nákupy jsou uživatelům vyúčtovány.	100 Kč jednorázově  (za 1 nákup)

14) Praní, věšení, žehlení a mandlování osobního, ložního, anebo silně znečištěného prádla	Tento úkon zahrnuje praní, věšení, žehlení a mandlování prádla. Prádlo určené k vyprání je sepisováno v domácnosti uživatele. Zabalení znečištěného prádla je uživatel povinen provést do nepropustného obalu a v něm je prádlo přepraveno do prádelny poskytovatele.	70 Kč/1kg
15) Praní prádla	Tento úkon zahrnuje praní prádla. Prádlo určené k vyprání je sepisováno v domácnosti uživatele. Zabalení znečištěného prádla je uživatel povinen provést do nepropustného obalu a v něm je prádlo přepraveno do prádelny poskytovatele. Po vyprání je prádlo uživateli přivezeno zpět z prádelny do bytu.  Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu nejméně 5 pracovních dnů.	30 Kč/1 kg
16) Věšení	Tento úkon zahrnuje pověšení vypraného prádla k usušení. Prádlo uživatel předá v nepropustném obalu nebo prádelním koši.	10 Kč/1 kg
17) Žehlení a mandlování prádla	Tento úkon zahrnuje žehlení či mandlování prádla. Prádlo uživatel předá v nepropustném obalu nebo prádelním koši. Po vyžehlení či vymandlování prádla je prádlo uživateli přivezeno zpět z prádelny do bytu.  Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu nejméně 5 pracovních dnů.	30 Kč/1 kg
18) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	Tento úkon zajišťuje topení v kamnech, pomoc se zatopením v kamnech. Dle potřeby přinese a připraví topivo, vyneseme vychladlý popel, přisype do kamen, zatopí. Štípání a řezání dřeva není v pracovní náplni pečovatelky. Odborná údržba topných zařízení náleží odborníkům nikoliv pracovníkům PS.	110 Kč/hod.
19) Doprovod k lékaři, na úřady a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět	Úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa, k lékaři, na úřady, do bank, a k jiným institucím vč. veřejnoprávních, či k podnikatelským subjektům a k institucím poskytujícím veřejné služby vč. doprovodu k jiným orgánům, ke kterým je uživatel pozván. Jedná se o úkony zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.  Součástí tohoto úkonu nejsou náklady spojené s dopravou uživatele a doprovodu.	120 Kč/hod

## Čl. 4

### Služby poskytované bezplatně

#### 1. Základní sociální poradenství:

- e) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby.
- f) informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb uživatele a o jiných formách pomoci.
- g) informace o základních právech a povinnostech uživatelů v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě.
- h) informace o možnostech podpory členů rodiny, pokud se podílejí na péči o uživatele.

#### 2. Odborné sociální poradenství:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zprostředkování navazujících služeb
- b) sociálně terapeutické činnosti – poradna pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

## Čl. 5

### Závěrečná ustanovení

Tento sazebník byl schválen Radou města Šluknov dne 23.09.2020 usnesením č. 10/53R/2020 a nabývá účinnosti od 01. 10. 2020 a tímto ruší sazebník, platný od 01.04.2019, který byl schválen Radou města Šluknov na dne 20. 03. 2019 usnesením č. 25/09R/2019, s účinností od 01. 04. 2019

.....  
Mgr. Eva Džumanová  
starostka města

.....  
Ing. Marek Kopecký  
místostarosta města

## Vzor smlouvy



**MĚSTO  
ŠLUKNOV**



# Smlouva o poskytování pečovatelské služby

č. .. /20..

Žadatel:

a

Poskytovatel: **Město Šluknov - MěÚ Šluknov, nám. Míru 1, 407 77 Šluknov**  
uzavírají dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, tuto smlouvu o pečovatelské službě.

I.

### Úvodní ustanovení

Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, nebo tělesného postižení.

II.

### Předmět smlouvy

Po vzájemné dohodě mezi žadatelem a poskytovatelem pečovatelské služby bude žadateli poskytována od XX.XX.XXXX pečovatelská služba v rozsahu úkonů dle potřeb žadatele prostřednictvím poskytovatele. Služby budou poskytovány v pracovní době zaměstnanců Pečovatelské služby Města Šluknov. Místem poskytování úkonů je byt žadatele.

III.

### Rozsah poskytování pečovatelské služby

Uživatel má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli pečovatelskou službu v tomto časovém a věcném rozsahu (skutečné úkony klienta):.....

.....  
.....  
.....

**IV.  
Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

Sjednaná služba se poskytuje v přirozeném prostředí Uživatele na území města Šluknov.

Služba se poskytuje po dobu platnosti dané Smlouvy v pracovních dnech Poskytovatele.

**V.  
Výše úhrady a způsob jejího placení**

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytnuté úkony „Provedené úkony pečovatelské služby“, podle platného Sazebníku poskytovatele.

Uživatel se zavazuje za uvedené úkony platit úhradu podle § 75 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a to ve výši úhrady za jednotlivé úkony v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Platbu za poskytované úkony provede žadatel za předcházející měsíc v hotovosti, a to na základě písemného dokladu, který mu vystaví poskytovatel. Konkrétní výši úhrad za poskytované služby stanoví poskytovatel.

Úkon	Cena
	<b>00,--Kč/hod.</b>
	<b>00,--Kč/hod.</b>

**VI.  
Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb**

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby. Uživatel prohlašuje, že Vnitřní pravidla včetně kompletního Sazebníku úhrad mu byla předána v písemné podobě, že tyto dokumenty přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen dodržovat Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby.

**VII.  
Práva a povinnosti Uživatele**

Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli při výkonu jeho povinností nezbytnou součinnost zejména:

- včas oznamovat požadavky na služby
- pro poskytnutí služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné prostředky a vytvořit podmínky pro možný výkon služby.

Uživatel je oprávněn vyjádřit svou nespokojenost s poskytováním služby, nebo podat stížnost na jednání Poskytovatele podle vnitřních pravidel.

Uživatel je oprávněn kdykoliv nahlédnout do svého osobního spisu.



## **VIII. Práva a povinnosti Poskytovatele**

Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služby pouze tomu, komu dal Uživatel souhlas s nahlížením.

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost v souladu se zákonem č 101/ 2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

## **IX. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

Žadatel i poskytovatel jsou oprávněni vypovědět smlouvu z výpovědních důvodů a ve výpovědních lhůtách, které jsou součástí této smlouvy.

Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní lhůta pro výpověď Uživatelé činí 1 den.

Smlouva zaniká úmrtím uživatele.

Ze strany poskytovatele lze smlouvu ukončit výpovědí v případě ohrožení zdraví nebo bezpečnosti pracovníka sociální péče žadatelem, jeho domácími zvířaty nebo prostředím, ve kterém je služba poskytována. Poskytovatel písemně ukončí smlouvu žadateli s uvedením termínu a důvodem ukončení. Výpovědní lhůta zde neběží.

Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které jí vyplývají z Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby, nebo jestliže se osoba chová k pracovníci (pracovníkovi) pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z těchto důvodů činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

## **X. Doba platnosti smlouvy**

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

Doba platnosti a účinnosti Smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou/určitou.

Změny ve smlouvě (např. rozšíření pečovatelské služby) lze provádět pouze písemným dodatkem ke smlouvě.

## **XI. Souhlas ke shromažďování a zpracování osobních údajů**

Uživatel podpisem této smlouvy vyjadřuje svůj souhlas ke zpracování osobních údajů, které jsou zaznamenávány v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.

Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této Smlouvy seznámen s tím, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny a o dalších právech vycházejících ze zákona č. 101/2000 Sb.,

o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Uživatel souhlasí podpisem této Smlouvy, že Poskytovatel o něm bude shromažďovat a uchovávat osobní údaje, a to pouze v nutném rozsahu v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel souhlasí, že bude o poskytování sociální služby vedena dokumentace.

Uživatel může nahlížet do své dokumentace o poskytování sociální služby, ale vždy se musí na čase zpřístupnění dohodnout se zaměstnanci Poskytovatele.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu včetně těchto příloh:

Příloha č. 1 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 2 - Sazebník úhrad služeb a úkonů Pečovatelské služby města Šluknov

Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

Šluknov, dne:

.....  
žadatel

.....  
poskytovatel