

## **Pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**Provoz terénní pečovatelské služby zabezpečuje odbor sociálních věcí a zdravotnictví za finanční podpory Karlovarského kraje z Programu pro poskytování finančních prostředků na zajištění sociálních služeb.**

### **Základní údaje**

**Zřizovatel pečovatelské služby:** MĚSTO KRASLICE

**Adresa:** Městský úřad Kraslice, nám. 28. října 1438/6, 358 01 Kraslice

**Forma poskytování:** terénní služba poskytovaná dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

**Provoz zabezpečuje:** Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice

**Tel. kontakty:** vedoucí odboru a pečovatelské služby 352 370 438  
sociální pracovník 352 370 457

**Zázemí pečovatelské služby:** B. Smetany 1761, 358 01 Kraslice

<b>Provozní doba:</b>	<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.

### **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 zvládání každodenní péče o vlastní osobu a pomoc se zajištěním chodu a údržby domácnosti.

Usilujeme o podporu osob v jejich domácím prostředí, využití pobytového zařízení sociálních služeb je až poslední možností, kdy podpora v přirozeném domácím prostředí již není možná.

## Pečovatelská služba města Kraslice

Reagujeme na zjištěné potřeby uživatele. Potřeby a situace uživatelů se průběžně mění, proto se přizpůsobujeme těmto podmínkám. Rozsah a obsah našich služeb odpovídá potřebám uživatele. Cílem naší služby je, aby uživatelé mohli žít s přiměřenou podporou co nejběžnějším způsobem života podobným životu jejich vrstevníků. Pokud to vyžaduje situace, poskytujeme službu v takové míře, aby bylo možné odvrátit kritické situace v životě našich uživatelů.

Pečovatelská služba města Kraslice 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.

Poskytování pečovatelské služby v domácím prostředí občanů je cíleně zaměřené na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, které si občan, vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu, již nemůže sám zajistit. Pečovatelská služba je vykonávána kvalitním personálem, který jedná vždy v zájmu klienta a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou.

### **Územní působnost sociální služby**

Sociální služba je určena pro klienty města Kraslice a obcí Bublava a Stříbrná.

### **Okruh osob, kterým je pečovatelská služba určena:**

Cílová skupina: osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Věková struktura cílové skupiny je bez omezení věku.

### **Principy poskytovaných služeb**

- individuální přístup ke každému zájemci o pečovatelskou službu
- přizpůsobení služeb potřebám klientů
- respektování soukromí klientů
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí klientů
- schopnost pracovníků pečovatelské služby naslouchat klientům
- individualizace podpory soběstačnosti
- dodržování práv klientů
- poskytování služby v nejlepším zájmu klienta
- cenová dostupnost
- respektování volby klienta, jeho osobnosti a nezávislosti bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, barvu pleti, rasu, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení

# Pečovatelská služba města Kraslice

## Cíle pečovatelské služby

- pomoc klientům zajistit základní životní potřeby
- pomoc zabezpečit klientům vysokou kvalitu života ve stávajícím domácím prostředí
- podpora klientů v jejich soběstačnosti a samostatnosti
- umožnění samostatného rozhodování klientů o vlastním životě
- umožnit co největší zapojení do běžného života
- pomoc při naplňování osobních cílů klientů
- zkvalitňování a rozšiřování služeb

## Realizace pečovatelské služby

Zájemcům a jejich rodinným příslušníkům poskytujeme základní poradenství o sociální službě. Zájemce o pečovatelskou službu může kontaktovat pracovnice této služby osobně na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice (nám. 28. října 1438, 358 01 Kraslice), telefonicky na číslech 352 370 438, 352 370 457 nebo v zázemí pečovatelské služby (B. Smetany 1761, 358 01 Kraslice). Podnět k zavedení služby může podat i rodina zájemce, obvodní lékař apod.

Před podáním žádosti o zavedení pečovatelské služby se musí uskutečnit sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce o službu. Po předchozí domluvě navštíví sociální pracovník zájemce o službu v jeho přirozeném prostředí a zjišťuje jeho celkovou životní a sociální situaci a potřeby. Zájemci je představena pečovatelská služba, její možnosti a úkony včetně výše jejich úhrady. Vede se rozhovor se zájemcem, případně za přítomnosti další osoby (např. rodina, kamarád). Zájemce sám se rozhoduje, zda chce pečovatelskou službu využívat a jaké úkony by si přál využívat. V případě, že si zvolí úkony a má zájem o jejich využívání, může s ním sociální pracovník na místě sepsat žádost o zavedení pečovatelské služby. Po podání žádosti o zavedení pečovatelské smlouvy vyhotoví vedoucí pracovník pečovatelské služby smlouvu o poskytování pečovatelské služby podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Následně je zájemci o službu předložena „**Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby**“, jejíž součástí je „**Seznam poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada**“ a „**Pravidla pro poskytování pečovatelské služby**“. Je poskytnut dostatek času na prostudování smlouvy, v případě potřeby je smlouva vysvětlena. Souhlasí-li zájemce o službu, smlouvu podepíše, kdy jedno vyhotovení zůstává osobě a druhé je uloženo v osobní složce uživatele pečovatelské služby. Při zavedení pečovatelské služby představí sociální pracovník vzájemně nového uživatele a klíčovou pečovatelku. Četnost, dobu a čas poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby je následně sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho potřeb a možností poskytovatele.

Naše služby plánujeme individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti uživatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Individuální plánování zahrnuje proces od jednání se zájemcem o službu, sepsání

## Pečovatelská služba města Kraslice

Smlouvy o poskytování pečovatelské služby až po tvorbu a přehodnocení individuálního plánu.

Pečovatelská služba města Kraslice zjišťuje potřeby osob, poskytuje poradenství a odpovídající podporu doplňující veřejně dostupné služby v rozsahu, který vyplynul při zjišťování potřeb. Nebude-li zavedena pečovatelská služba, bude nabídnuto vhodné řešení zájemcovy životní a sociální situace pomocí jiných alternativ, sociálních nebo veřejných služeb.

### **Pečovatelská služba nabízí**

- 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

### **Úhrada pečovatelské služby**

Výše úhrad za jednotlivé úkony jsou schváleny Radou města Kraslice a podrobně uvedeny v dokumentu Seznam poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada. Zájemce o službu je seznámen s výší úhrad za jednotlivé úkony.

Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrad za kalendářní měsíc, a to nejpozději do každého dvacátého dne následujícího měsíce.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytnuté základní činnosti sociální služby zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy Poskytovatel předloží Uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

### **S kým nebude uzavřena smlouva o poskytování pečovatelské služby**

Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy upravuje ustanovení § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

# Pečovatelská služba města Kraslice

## Ukončení poskytování pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno z těchto důvodů:

- 1) na základě vypovězení smlouvy ze strany příjemce pečovatelské služby – příjemce služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu a s okamžitou platností.
- 2) na základě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele pečovatelské služby – poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a) 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 15 dní od data splatnosti vyúčtování,
  - b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
  - c) 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,
  - d) jestliže prostředí v domácnosti Uživatele ohrožuje zdraví či bezpečnost zaměstnanců poskytovatele a Uživatel ani po opakovaném písemném upozornění tyto závady neodstraní,
  - e) 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.

## Ochrana 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 budou zpracovávány do té míry, aby bylo zaručeno řádné poskytování pečovatelské služby.

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

## Způsob vyřizování stížností

Stížnost, podnět nebo připomínku může podat uživatel nebo rodina uživatele, zástupce, opatrovník, kterýkoliv občan. Stížnost je reakce, která směřuje na službu a její kvalitu. Stížnost nebo jakýkoli podnět a připomínka je chápána jako důležité poselství o spokojenosti

## Pečovatelská služba města Kraslice

uživatelé s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Uživatel či další osoby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem dotčeni.

Stížnost lze podat formou ústní, telefonickou, písemnou, elektronickou, anonymní.

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

Uživatelé Pečovatelské služby města Kraslice mohou zvolit při podání stížností různé možnosti:

- na Městském úřadu Kraslice každý pracovní den po celou pracovní dobu
- na adresu: [podatelna@meu.kraslice.cz](mailto:podatelna@meu.kraslice.cz), [stellnerovad@meu.kraslice.cz](mailto:stellnerovad@meu.kraslice.cz)
- v zázemí Pečovatelské služby města Kraslice (ul. B. Smetany 1761, Kraslice)
- lze je také dát do schránky pečovatelské služby umístěné ve vstupní hale bytového domu (zázemí Pečovatelské služby města Kraslice v ulici B. Smetany 1761 Kraslice)
- na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice - nám. 28. října 1438/6, Kraslice, telefon 352 370 438, 352 370 457

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, ve složitějších případech nejpozději do 60 kalendářních dní po obdržení stížnosti. 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.

Aktualizovaná Pravidla pro poskytování pečovatelské služby schválila Rada města Kraslice dne 08.11.2023 a nabývají účinnosti dne 01.01.2024.