

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

Provozní doba:	pondělí	7:00 - 17:00 hodin
	úterý	7:00 - 15:00 hodin
	středa	7:00 - 17:00 hodin
	čtvrtek	7:00 - 15:00 hodin
	pátek	7:00 - 13:30 hodin

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

Pečovatelská služba města Kraslice

uživatelé. 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.

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. 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 je cíleně zaměřeno na pomoc osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a které již nejsou schopny samostatně zvládat běžné životní potřeby. Tato situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, kterou pečovatelská služba poskytuje. Pečovatelská služba je vykonávána kvalifikovaným personálem, jenž vždy jedná v zájmu uživatele a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou.

Územní působnost sociální služby

Sociální služba je určena pro osoby na území 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 uživateli
- přizpůsobení služeb potřebám uživatelů

Pečovatelská služba města Kraslice

- respektování soukromí uživatelů
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí uživatelů
- schopnost pracovníků pečovatelské služby naslouchat uživatelům
- individualizace podpory soběstačnosti
- dodržování práv uživatelů
- poskytování služby v nejlepším zájmu uživatele
- cenová dostupnost
- respektování volby uživatele, jeho osobnosti a nezávislosti bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, barvu pleti, rasu, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení

Cíle pečovatelské služby

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

Pečovatelská služba města Kraslice

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 sjednáno 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 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
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

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.

Pečovatelská služba města Kraslice

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.

Ukončení poskytování pečovatelské služby

Smluvní vztah založený Smlouvou o poskytování pečovatelské služby může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, dále úmrtím uživatele nebo zánikem Poskytovatele. Při nevyužívání služeb pečovatelské služby po dobu delší než 6 měsíců je poskytování služby, bez dalšího upozornění, ukončeno.

Uživatel může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu a bez výpovědní lhůty.

Poskytovatel může Smlouvu písemně vypovědět pouze z následujících důvodů:

- a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytování 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,

Pečovatelská služba města Kraslice

d) jestliže prostředí v domácnosti Uživatele ohrožuje zdraví či bezpečnost zaměstnanců poskytovatele a Uživatel ani po opakovaném písemném upozornění tyto závady neodstraní,

e) pokud Uživatelův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav a sociální situace po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že Uživatel nemá sníženou soběstačnost,

f) jestliže Uživatel odmítne uzavřít novou Smlouvu nebo dodatek ke Smlouvě, kterými se mění výše úhrady za poskytované úkony

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z uvedených důvodů činí patnáct dní a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď Uživateli doručena.

Práva, povinnosti a závazky

Práva, povinnosti a závazky Poskytovatele:

1. Při poskytování sociální služby vytvářet takové podmínky, které uživateli pomáhají naplňovat jeho lidská a občanská práva. Jednat s uživatelem vždy jako s rovnocenným člověkem, partnerem a respektovat jeho lidskou důstojnost.

2. Poskytovat uživateli bezpečí a ochranu, vždy s přihlédnutím k právu na přiměřené riziko. Nechat Osobě prostor při uplatnění jeho vůle.

3. Dodržovat pravidla pro nakládání s osobními údaji uživatele, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („GDPR“) s tím, že všechny osobní údaje uživatele bude shromažďovat a zpracovávat pouze pro potřeby spojené s poskytováním sociální služby. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným fyzickým či právnickým osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu.

4. Spolupracovat s uživatelem při individuálním plánování služby, jeho aktualizacích a hodnoceních. Na základě tohoto plánu poskytovat uživateli nezbytnou míru podpory. Hodnocení a jeho výstupy zapisovat do individuálních plánů (záznamů).

Práva, povinnosti a závazky Uživatele

1. Přijímat úkony pečovatelské služby řádně a eticky v uvedeném rozsahu, místě a čase tak, jak je uvedeno ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby (podrobně v Individuálním plánu klienta).

2. Spolupracovat se zaměstnanci pečovatelské služby a dalšími subjekty zajišťujícími realizaci sociální služby.

Pečovatelská služba města Kraslice

3. Chovat se ohleduplně a s respektem k ostatním uživatelům a k zaměstnancům pečovatelské služby.
4. Obracet se na kteréhokoliv pracovníka pečovatelské služby s náměty, připomínkami, stížnostmi na obsah a kvalitu poskytované sociální služby a být vyrozuměn o způsobu řešení podnětu či stížnosti. Tímto ustanovením není dotčeno právo uživatele podávat stížnosti i dalším orgánům a institucím.
6. Dodržovat vnitřní pravidla služby.

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, její kvalitu nebo na způsob poskytování. Stížnost nebo jakýkoli podnět a připomínka je chápána jako důležité poselství o spokojenosti uživatele 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. K podání stížnosti je také možné zmocnit jinou osobu.

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, stellnerovad@meu.kraslice.cz
- v zázemí Pečovatelské služby města Kraslice (ul. B. Smetany 1761, Kraslice)

Pečovatelská služba města 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, elektronické i anonymní jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů. Snahou Pečovatelské služby města Kraslic je vyřídit stížnosti neprodleně a bezodkladně, ve složitějších případech nejpozději do 60 kalendářních dní po obdržení stížnosti. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly.

Na všechny stížnosti a připomínky bude poskytnuta rychlá a plná odpověď. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dní na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti.

Za vyřízení stížností a připomínek na kvalitu a způsob poskytování pečovatelských služeb je odpovědná vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice.

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“.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné se obracet na:

- Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice – adresa: nám. 28. října 1438/6, Kraslice, tel.: 352 370 438, e-mail: stellnerovad@meu.kraslice.cz
- Starosta města Kraslice – adresa: nám. 28. října 1438/6, Kraslice, tel.: 352 370 410, e-mail: starosta@meu.kraslice.cz
- Vedoucí odboru sociálních věcí Krajský úřad Karlovarského kraje – adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary, tel.: 354 222 240
- Veřejný ochránce práv – adresa: Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Aktualizovaná Pravidla pro poskytování pečovatelské služby schválila Rada města Kraslice dne 09.07.2025 a nabývají účinnosti dne 01.08.2025.