

# M ě s t o K r a s l i c e

## Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Provoz 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

**Provoz pečovatelské služby zabezpečuje:** odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Městského úřadu Kraslice, nám. 28. října 1438/6

**Telefon:** 352 370 438, 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 pečovatelské služby je poskytování kvalitní pečovatelské péče pro obyvatele města Kraslic na základě svobodné volby. Umožňuje seniorům a zdravotně postiženým občanům, aby si sami zvolili svůj životní styl a vedli nezávislý život v jim známém prostředí domova. Poskytování pečovatelských služeb v domácím prostředí občanů jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, které si občan, vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu, již nemůže sám zajistit. Pečovatelské služby jsou vykonávány kvalitním personálem, který jedná vždy v zájmu občana a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou.

### Cílová skupina uživatelů pečovatelské služby

Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech a sníženou schopnost zajistit si základní péči, používání veřejných míst a služeb.

Zdravotně postižení občané, kteří nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby.

Podmínkou pro poskytování služby výše vymezenému okruhu osob je snížená soběstačnost a schopnost sebeobsluhy.

## **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
- 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

## **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
- zkvalitňování a rozšiřování služeb

## **Realizace pečovatelské služby**

Zájemce o pečovatelské služby může kontaktovat pracovnice pečovatelské služby osobně v kanceláři pečovatelské služby ulice B. Smetany 1761, Kraslice, nebo na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice (nám. 28. října 1438, Kraslice)

Telefonní číslo: 352 370 438, 352 370 454. Oznámení může podat i rodina zájemce, obvodní lékař apod.

Následně je vykonána návštěva zájemce v domácnosti, kde jsou domluveny bližší podrobnosti o poskytovaných službách. Zájemce je seznámen se všemi úkony, které pečovatelská služba poskytuje včetně výše jejich úhrad. Jsou domluveny dny a hodiny, kdy bude pečovatelská služba realizována. Na základě tohoto sociálního šetření a předložení lékařského potvrzení je se zájemcem sepsána „**Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby**“, jejíž součástí je „**Seznam poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada**“ a „**Pravidla pro poskytování pečovatelské služby**“.

## **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**

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV ČR číslo 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sb., v platném znění. Jsou schváleny Radou města Kraslic a podrobně uvedeny v „Seznamu poskytovaných úkonů pečovatelské služby“.

Poskytovatel předloží uživateli pečovatelské služby vyúčtování úhrad za kalendářní měsíc v 2/3 následujícího měsíce. Úhradu uživatel zaplatí převodem na účet nebo v hotovosti pečovatellece a to nejpozději do konce téhož měsíce.

## **Komu pečovatelská služba nebude poskytována**

- osobám, které trpí infekčním nebo parazitním onemocněním
- osobám s duševním onemocněním, jestliže toto onemocnění může ohrozit osobu samotnou či pracovníky pečovatelské služby nebo jestliže by toto onemocnění neumožňovalo naplnit poslání pečovatelské služby
- osobám, které z důvodu nadměrného požívání alkoholu či návykových látek mají nepřizpůsobivé chování
- osobám, které nepřistoupí na podmínky „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“
- osobám, které požadují takové činnosti, které pečovatelská služba neposkytuje

## **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. Výpovědní lhůta pro výpověď činí 1 den.
- 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 jeden měsíc,
  - 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.

## **Stížnostní a připomínkové procedury**

Klienti či příbuzní klientů si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Stížnosti jsou podnětem ke zlepšování služeb a spokojenosti uživatelů pečovatelské služby.

### **Stížnosti a připomínky se mohou podávat:**

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

Vzhledem k tomu, že pro některé klienty by podání stížností písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na městského úřadu mohlo být problematické, mohou uživatelé Pečovatelské služby města Kraslice zvolit při podání stížností různé možnosti:

- na Městském úřadu Kraslice každý pracovní den po celou pracovní dobu - písemně, ústně
- v elektronické podobě na adresu: [podatelna@meu.kraslice.cz](mailto:podatelna@meu.kraslice.cz)
- v kanceláři Pečovatelské služby (ul. B. Smetany 1761, Kraslice) - písemně, ústně, telefonicky
- lze je také dát do schránky pečovatelské služby umístěné ve vstupní hale domu Pečovatelské služby města Kraslice (ul. B. Smetany 1761 Kraslice)
- na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice - nám. 28. října 1438, Kraslice, telefon 352 370 438, 352 370 454 - písemně, ústně, telefonicky

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 „Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby“ schválila Rada Města Kraslice dne 13.02.2019 a nabývají účinnosti dne 14.02.2019.