

## **Vnitřní pravidla pečovatelské služby Velké Hamry**

### **Poskytovatel a sídlo Pečovatelské služby Města Velké Hamry**

Poskytovatelem pečovatelské služby je město Velké Hamry, Velké Hamry 362, 46845, IČO 00262595, tel: 483369811; e-mail: [podatelna@velke-hamry.cz](mailto:podatelna@velke-hamry.cz). Pečovatelská služba sídlí na adrese Velké Hamry čp.629. Statutárním zástupcem pečovatelské služby je starosta města Velké Hamry. Pečovatelská služba Města Velké Hamry identifikátor 7207666 je terénní pečovatelskou službou registrovanou na základě rozhodnutí Krajského úřadu Libereckého kraje. Je službou sociální péče dle § 40 zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

### **Poslání pečovatelské služby**

Pečovatelská služba Velké Hamry pomáhá seniorům a dospělým osobám se zdravotním postižením, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo zdravotního postižení, a nejsou schopni si sami nebo za pomoci rodiny zajistit osobní životní potřeby. Pomáháme osobám, které nemohou svoji situaci řešit za pomoci přirozených zdrojů a dostupných veřejných služeb. Služby poskytujeme v přirozeném prostředí tj. v domácnosti uživatele. Poskytujeme služby, které vedou k podpoře samostatného života v domácím prostředí. Poskytujeme pomoc rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### **Cíle pečovatelské služby**

Cílem služby je poskytnout uživateli odbornou a kvalitní péči, která má vést k samostatnosti, rozvíjení vlastních schopností při péči o sebe a o domácnost. Poskytujeme pomoc a podporu, která umožní žít podle zvyklostí a co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí.

### **Cílová skupina pečovatelské služby:**

senioři a osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním, chronickým duševním onemocněním, tělesným postižením, kombinovaným postižením, sluchovým postižením, zrakovým postižením, osobám, které trpí neurodegenerativním onemocněním, osobám které mají sníženou soběstačnost a jejich zdravotní stav vyžaduje pomoc jiné osoby, rodinám s dítětem/děti, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

### **Věková hranice:**

- bez omezení

### **Provozní doba Pečovatelské služby a místo poskytování:**

#### **Pečovatelská služba a místo poskytování- územní působnost:**

Terénní pečovatelská služba je poskytována na území obce Velké Hamry v domácnostech uživatelů, v případě uzavření smlouvy mezi obcemi Plavy, Zásada, Držkov, Zlatá Olešnice i na území dané obce.

**Čas poskytování:** Pracovní doba- denně 6.30 – 18.30 hod.

## Zásady poskytování pečovatelské služby

Mezi hlavní zásady pro poskytování služby patří:

- **individuální přístup k uživatelům služeb** - pracovníci vychází z přání, možností, potřeb a zvyků uživatele
- **respektování důstojnosti každého člověka** - ve všech situacích respektují člověka jako lidskou bytost, jednají s úctou
- **respektování soukromí** – respektují soukromí uživatele
- **respektování svobodné volby** - uživatel má vždy možnost vyjádřit svoji svobodnou vůli, sám rozhodne o míře podpory
- **podpora samostatnosti** - péče vychází z možností uživatele s ohledem na jeho síly a dovednosti, péče podporuje motivaci ve vlastní schopnosti
- **odbornost a kvalita služby** - pracovníci poskytují službu co nejkvalitněji a soustavně se vzdělávají

### Poskytované služby

**Základní sociální poradenství zdarma poskytujeme každému, kdo se na nás obrátí.** Poradenství ve formě informací o možnostech dostupných zdrojů komerčních služeb, druhu sociálních služeb, o sociálních dávkách, příspěvku na péči a aj.

### Základní činnosti pečovatelské služby (placené úkony)

#### **1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, polohování

#### **2. Pomoc při hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

#### **3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- dovoz nebo donáška oběda
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podání jídla a pití

#### **4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- běžný úklid a údržba domácnosti
- údržba domácích spotřebičů
- pomoc při zajištění velkého úklidu, úklidu po malování (mytí oken apod.)
- donáška vody
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- běžné nákupy a pochůzky
- velké nákupy např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- praní a žehlení osobního a ložního prádla

## 5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovod dospělých k lékaři, na úřady apod.
- doprovod dětí do školy, k lékaři a doprovázení zpět

## 6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů  
pomoc při vyřizování běžných záležitostí

## 7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě a svému okolí

### Pečovatelská služba - fakultativní činnosti (nad rámec vyhlášky - nenárokové)

- Odvoz uživatele pečovatelské služby k lékaři, na úřad, apod. v rámci města Velké Hamry
- přeprava automobilem PS

**Rozsah poskytovaných služeb je uveden v individuálním plánu uživatele a je průběžně měněn dle schopností, přání a individuálních potřeb uživatele. Pečovatelská služba neprovádí žádné zdravotnické úkony.**

### Úhrada za poskytnuté služby

Pečovatelská služba se poskytuje **za úhradu** v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění, včetně maximální výše ceny za poskytované služby. Ceny za jednotlivé úkony jsou stanoveny ceníkem, schváleným Radou města Velké Hamry. Účtuje se skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu, tj. čas potřebný k přemístění pracovníka z čp. 629 (zázemí pečovatelek) do domácnosti uživatele a čas nezbytně nutný k zajištění úkonu. Pokud skutečně spotřebovaný čas k zajištění úkonu netrvá celou hodinu, je výše úhrady účtována za každých započatých 10 minut. Ceník je k dispozici na webových stránkách města [www.velke-hamry.cz](http://www.velke-hamry.cz), ceník je dán k dispozici při jednání se zájemcem o službu, je také součástí písemné smlouvy.

Pečovatelská služba je poskytována **bez úhrady** na základě zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů § 75, odst. 2.:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 a nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- účastníkům odboje (zákon č. 255/1946 Sb.,)
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění dalších předpisů
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru dle platných předpisů
- pozůstalým manželům (manželkám po osobách uvedených výše), starším 70 let

### Jednání se zájemcem o poskytnutí pečovatelské služby

Informace o pečovatelské službě je možné získat na Městském úřadě ve Velkých Hamrech, na internetových stránkách [www.velke-hamry.cz](http://www.velke-hamry.cz), na telefonu 483 369 811, 777 914 615, 777 914 019, 773 258 496. Jednání se zájemcem o službu probíhá formou sociálního šetření po vzájemné dohodě nejčastěji v domácnosti zájemce, tam kde má být služba poskytována, v dohodnutém termínu. Sociální šetření provádí sociální pracovník a pečovatelka. Během sociálního šetření se posuzuje zda nepříznivá sociální situace vyžaduje

poskytování pečovatelské služby. Cílem šetření je získání informací o možném klientovi a jeho potřebách, zdravotním stavu a schopnostech, společně se formulují možnosti a způsoby možné pomoci a podpory. Zájemce je seznámen s chodem služby a Vnitřními pravidly Pečovatelské služby, se způsobem úhrad za služby, smlouvou, personálním zajištěním služby, s právy a povinnostmi uživatelů a s individuálním plánem. Sociální pracovník dbá na srozumitelnost jednání. Na základě šetření je rozhodnuto o poskytnutí nebo odmítnutí služby. V případě poskytnutí pečovatelské služby je sepsána Smlouva o poskytnutí sociální služby a nastaven individuální plán rozsahu a způsobu poskytování s ohledem na schopnosti, možnosti a osobní cíle uživatele. V případě, že službu nelze poskytnout z důvodu plné kapacity, je žádost zaevidována do pořadníku žádostí. Při uvolnění kapacity je žadatel o službu kontaktován – telefonicky nebo písemně.

### **Smlouva o poskytnutí sociální služby:**

Pečovatelská služba Velké Hamry je poskytována vždy na základě písemné smlouvy mezi uživatelem a Městem Velké Hamry jako poskytovatelem. Součástí písemné smlouvy o poskytnutí služby sociální péče je také platný ceník výše úhrad za poskytování služby, schválený Radou města Velké Hamry. Poskytovatel při uzavírání smlouvy dbá na to, aby klient uzavírající smlouvu o poskytování pečovatelské služby rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Pokud žadatel vyžaduje smlouvu předem, je mu dána k dispozici. Pečovatelka koordinátorka ve spolupráci s vedoucí sociálně správního odboru městského úřadu sepiší smlouvu o poskytování péče. Koordinátorka společně s uživatelem určí od kdy a v jakém rozsahu bude služba poskytována. Následně jeden originál smlouvy obdrží uživatel, jeden bude založen v dokumentaci sociálně správního odboru Městského úřadu. Změny smlouvy a ceníku poskytovaných služeb schválené radou města budou poskytnuty klientovi písemně oproti podpisu.

### **Osobní data klienta:**

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých klientů. Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od klientů svých služeb, tj. datum narození, adresu, telefon, telefonický kontakt na rodinného příslušníka popř. na jiného příbuzného či známého. Uživatel má možnost, kdykoli na požádání nahlížet do své dokumentace týkající se poskytnutí služeb sociální péče, která je vedena v kanceláři pečovatelek čp. 629 nebo na Městském úřadě ve Velkých Hamrech u sociální pracovnice. Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům a jejich osobní údaje, jsou archivovány po dobu, kterou ukládá spisový a skartační řád.

Zaměstnanci organizace sociálních služeb jsou povinni dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým je služba sociální služba poskytována, a o skutečnostech, které se při své činnosti dozvědí. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.

### **Personální zajištění služby:**

K zajištění kvalitních služeb organizace přijímá do pracovního poměru zaměstnance s odpovídající kvalifikací, která je dána zákonem o sociálních službách. Zaměstnanci splňují odbornou způsobilost, bezúhonnost a celoživotně se vzdělávají. Při své práci se řídí schválenou metodikou (standardy kvality a vnitřními pravidly služby).

### **Stížnosti a jejich vyřizování:**

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Stížnosti je možné podat uživatel osobně, v zastoupení nebo anonymně. Stížnost může být podána ústně, telefonicky, elektronicky, písemně. V případě stížnosti se mohou uživatelé

obracet na koordinátorku nebo se mohou obrátit na vedoucí sociálně správního odboru městského úřadu Velké Hamry. Stížnosti vyřizuje Město Velké Hamry ve lhůtě do 30 dní od podání.

Stížnosti lze podat na tyto kontakty:

- pečovatelka koordinátorka – Jana Maryšková, Velké Hamry 629, 46845  
[pecovatelska.sluzba.vh@email.cz](mailto:pecovatelska.sluzba.vh@email.cz)
- sociální pracovnice – Dana Lejsková, DiS, Městský úřad Velké Hamry, Velké Hamry 362, 46845  
[socialniprace@velke-hamry.cz](mailto:socialniprace@velke-hamry.cz)
  - veřejnému ochránci lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  - Českému helsinskému výboru, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

### **Zákonné důvody pro odmítnutí žádosti o poskytování pečovatelské služby**

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze v případě, že:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (v případě naší pečovatelské služby nelze poskytnout např. 24 hodinovou péči, odbornou zdravotní péči)
- zájemce o službu není osobou z okruhu cílové skupiny poskytovatele
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než šest měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

### **Důvod neposkytnutí služby**

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky pečovatelské služby vhodné podmínky, dále je povinen zajistit vhodné pomůcky nutné k poskytnutí některých úkonů (např. zdravotní polohovací postel). Poskytovatel pečovatelské služby má právo odmítnout poskytování služby v případě, že je ohrožena bezpečnost nebo zdraví pečovatelek pečovatelské služby při výkonu péče (infekční onemocnění, infekční prostředí, nevyhovující prostředí a podmínky pro bezpečné poskytnutí služby, nezajištěné agresivní zvíře v domácnosti). Poskytovatel má právo odmítnout poskytování služby v případě, že uživatel nebo rodina se chová k personálu nevhodně, snižuje důstojnost pracovníků, úmyslně poškozují pověst služby, chová se agresivně, vytváří zneklidňující nebo ponižující prostředí, uživatel je opilý nebo pod vlivem návykových látek apod..

Služba nemůže být poskytována také v případech, kdy existují překážky, které brání vstupu do domácnosti uživatele např. nefunkční neoznačený zvonek, nefunkční vstupní branka nebo dveře, volně pobíhající domácí zvíře a další.

### **Omezení poskytování služby**

Poskytovatel v případě pracovní neschopnosti vysokého počtu pracovníků může po nezbytně nutnou dobu omezit rozsah a průběh poskytované služby. Rozsah omezení, průběh služby a zabezpečení nejnütnějších potřeb bude řešeno a dohodnuto s uživateli.

### **Předání klíčů, mimořádná událost**

V případě, kdy uživatel služby s ohledem na svůj zdravotní stav není schopen zajistit otevření dveří přicházejícímu pracovníkovi je možné v takovém případě na přání uživatele zapůjčit klíče od domácnosti, kde má být služba vykonána. Klíče jsou předány na základě písemného Záznamu o předání klíčů, který je stvrzen podpisem obou stran. Záznam je založen ve spisu uživatele. Pracovníci služby zodpovídají za bezpečné uložení klíčů. Po ukončení poskytování služby jsou klíče navraceny oproti podpisu uživateli nebo rodinným příslušníkům.

Uživatelé služby mohou vyslovit přání mít své klíče uloženy v kanceláři pečovatelské služby pro případ mimořádné události, ztráty klíče, či zabouchnutí dveří. Za mimořádnou událost je v tomto případě považována situace, kdy uživatel pracovníkovi neotvírá a existuje důvodné podezření, že uživatel se nachází v ohrožení zdraví nebo života. Poskytovatel má zpracován postup, jak v takové situaci postupovat.

### **Ukončení poskytování sociální služby:**

Uživatel může vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby ihned písemně bez udání důvodu. Ze strany poskytovatele musí být uživateli předem oznámeno a upozorňováno na případné ukončení smlouvy ze závažných důvodů a to: pokud uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, jestliže se uživatel chová k personálu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede k vytváření zneklidňujícího nebo ponižujícího prostředí (tj. uživatel nebo rodina se chová k personálu nevhodně, snižuje důstojnost pracovníků, úmyslně poškozují pověst služby, chová se agresivně), uživatel pravidelně po dobu 3 měsíců nečerpá službu. Výpověď může být učiněna vzájemnou dohodou obou stran s okamžitou platností. Smlouva končí úmrtím uživatele, odchodem do jiného zařízení a změnou bydliště mimo dosah pečovatelské služby. Informace týkající se ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

### **Kontakty:**

**Sociální pracovnice :** Dana Lejsková, DiS tel: 483 369 811; 777 914 615

**Pečovatelka koordinátorka:** Jana Maryšková tel: 777 914 019; 773 258 496

**Pečovatelky:** Vladimíra Ducháčková

Gabriela Mocko Vokál

Radka Hudská

Marcela Pátrová

Lenka Čížková

Vnitřní pravidla pečovatelské služby Města Velké Hamry jsou v písemné formě předána uživateli při podpisu smlouvy. Organizace má oprávnění na změnu Vnitřních pravidel, o které je povinna uživatele informovat.

Ve Velkých Hamrech dne 01.012.2024