



Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

I. Všeobecná ustanovení

Tento dokument seznamuje s pravidly a způsoby zajištění terénní a ambulantní pečovatelské služby (dále jen *Služba*) Pečovatelskou službou Rakovník (dále jen *Poskytovatel*).

II. Poslání

Pečovatelská služba je poskytována **osobám bez omezení věku**, u nichž došlo v důsledku nepříznivé sociální situace ke snížení či ztrátě vlastní soběstačnosti a které potřebují pomoc s péčí o vlastní osobu a domácnost.

Jde o osoby, které **mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, tělesného postižení a rodiny s dětmi.**

Poskytováním pečovatelské služby chceme pomoci těmto osobám zvládat své potřeby tak, aby mohli co nejdéle žít ve svém domácím prostředí.

III. Územní působnost

Úkony *Služby* jsou poskytovány v domácnostech *Uživatelů* včetně domácností v domech s pečovatelskou službou (DPS) na Wintrově nám. 1903 a ve Vysoké ul. 91 (terénní služba) nebo v provozních místnostech DPS (ambulantní služba).

Služba se poskytuje **na území města Rakovník.**

V územní působnosti jiných obcí je *Služba* poskytována pouze na základě příslušné smlouvy uzavřené mezi objednatelem služby (obec) a *Poskytovatelem*, která podrobně upraví vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

IV. Časová dostupnost služby

Provozní doba pečovatelské služby je 7.00 – 20.00 hod každodenně.

Úkony *Služby* sjednané „Smlouvou o poskytování pečovatelské služby“ (dále jen *Smlouva*) se poskytují v provozní době *Poskytovatele*, a to v konkrétních časech dle aktuálního rozpisu *Služby*.

Pokud *Uživatel* sjednanou *Službu* nepožaduje, je vhodné, aby to oznámil na telefonní číslo koordinátora služeb: 605 315 265, a to v pracovní dny 7.30 – 16.00 hod.

V. Kontakty

Informace o činnosti *Poskytovatele* je možné získat na webových stránkách: **www.psrakovnik.cz** nebo v pracovní dny 7.30 – 16.00 hod na níže uvedených adresách a telefonních číslech:

Dům s pečovatelskou službou:

Vysoká 91, Rakovník	313 516 777
-ředitel	603 323 017
-sociální pracovník	728 377 006
-administrativní asistent	737 130 718
Wintrovo nám. 1903, Rakovník	313 517 029
-koordinátor služeb	605 315 265
-sociální pracovník	737 197 887

Po celou provozní dobu *Poskytovatele* je možné volat telefonní číslo: **721 721 700**.

VI. Zavedení služby, její průběh a ukončení

K zavedení, změně i ukončení *Služby* může dojít za *Poskytovatele* pouze po jednání s koordinátorem služeb nebo s jinou pověřenou osobou.

ZAVEDENÍ SLUŽBY:

Zavedení *Služby* předchází úvodní jednání *Žadatele* s koordinátorem služeb a sociálním pracovníkem, a to v místě, kde bude *Služba* poskytována. Koordinátor služeb je kompetentní osobou pro nabídku a konkretizaci jednotlivých úkonů pečovatelské služby a stanovení míry frekvence a rozsahu poskytované *Služby* s ohledem na kapacitu a provozní dobu *Poskytovatele*. Sociální pracovník sociálním šetřením mapuje individuální potřeby a schopnosti *Žadatele* a jeho sociální situaci - informace odůvodňující zavedení *Služby*.

Služba je zavedena na základě písemné "**Žádosti o poskytování pečovatelské služby**" a *Uživatel*em i *Poskytovatelem* podepsaném „**Návrhu smlouvy o poskytování pečovatelské služby**“, „**Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**" (SPS) a její „**Přílohy č. 1: „Úhrady za základní a fakultativní činnosti pečovatelské služby**“.

Smlouva je uzavřena na dobu určitou vycházející z požadavku *Žadatele* a z vyhodnocení potřebnosti a účelnosti *Služby Poskytovatelem*. Před uplynutím doby trvání *Smlouvy* je u *Uživatele* provedeno sociální šetření, které následně odůvodňuje uzavření nové *Smlouvy* nebo její ukončení s poradenstvím o možnostech využití jiné pomoci a služeb.

Pokud má být *Služba* poskytována rodině s dětmi, je při sociálním šetření v individuálním plánu přesně specifikován průběh jednotlivých úkonů, tak, aby se předešlo vzniku rizikových situací a ohrožení života či zdraví dítěte. Ke sjednání *Služby* dochází vždy se zákonným zástupcem. Úkon: „Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět“ je blíže popsán v „Popisu úkonů pečovatelské služby“, jejichž aktuální znění obdrží každý *Uživatel* v písemné podobě.

Smlouvu o poskytování Služby nelze uzavřít:

- pokud osoba žádá o službu, kterou *Poskytovatel* neposkytuje,
- pokud *Poskytovatel* nemá dostatečnou kapacitu k jejímu poskytnutí v potřebné kvalitě s ohledem na svou provozní dobu,
- pokud o službu žádá osoba, které *Poskytovatel* vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze *Smlouvy*.

Je vhodné, aby *Žadatel (Uživatel)* stanovil **kontaktní osoby**, které budou pro *Poskytovatele* určeny pro případné jednání při zajišťování *Služby*, popř. při řešení nouzových a havarijních situací. Kontaktní osoba musí souhlas s předáním svého telefonního či jiného kontaktu stvrdit *Poskytovateli* podpisem na tiskopise „Souhlas se zpracováním osobních údajů a poučení kontaktní osoby“.

PRŮBĚH SLUŽBY:

- poskytování *Služby* je kolektivní práce zaměstnanců *Poskytovatele*, kteří se řídí závaznými pracovními předpisy a postupy a jsou zastupitelní v rámci své kompetence.
- *Služba* je poskytována pouze *Uživateli*, s nímž má *Poskytovatel* uzavřenou *Smlouvu*. Prerušení *Služby* (hospitalizace, lůžně, pobyt mimo domácnost) je vhodné *Poskytovateli* nahlásit.
- úkony *Služby* jsou poskytovány dle aktuální potřeby *Uživatele* a kapacity *Poskytovatele*, a to ve sjednaném rozsahu, místě a čase, v souladu s Přílohou č. 1 a „Popisem úkonů pečovatelské služby“, jejichž aktuální znění *Uživatel* obdrží vždy v písemné podobě.

- provedené úkony jsou zaznamenávány po jejich realizaci do dokumentace *Uživatele*, a to buď časově (skutečně strávený čas k zajištění úkonu) nebo úkonově (v případě zajištění velkého nákupu, dovozu nebo donášky jídla) nebo jednotkou váhy (praní a žehlení prádla).
- stěžejní osobou pro informovanost o průběhu *Služby* včetně přehledu aktuálně poskytovaných úkonů u jednotlivých *Uživatelů* je koordinátor služeb.
- součástí poskytované *Služby* je i tzv. individuální plánování – průběžný kontakt pověřeného zaměstnance (sociálního pracovníka) s *Uživatelem* pro ověřování smysluplnosti *Služby* v souvislosti se sociálně nepříznivou situací *Uživatele* a změnami v jeho soběstačnosti.

1. Úhrada za poskytnutou Službu

- *Poskytovatel* je povinen předložit *Uživateli* písemné vyúčtování formou STVRZENKY (úhrada hotově) nebo formou VYÚČTOVÁNÍ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB (úhrada převodem) nejpozději **do patnáctého dne daného měsíce** za úkony provedené v měsíci předešlém. *Poskytovatel* vyúčtuje *Uživateli* skutečně využitý čas, popř. jednotku výkonu sjednané *Služby*, dle záznamů o provedených úkonech.
- **úhradu za poskytnuté úkony** je *Uživatel* povinen zaplatit **do posledního dne měsíce**, ve kterém mu bylo vyúčtování předloženo, a to, po předchozí domluvě, v hotovosti či bezhotovostně. Vyúčtování zahrnuje:
 - úhrady za poskytnuté úkony *Služby* v předchozím měsíci,
 - zúčtování zálohy na stravu za předcházející měsíc,
 - poskytnutou zálohu na stravu na aktuální měsíc.
- **v hotovosti platí** *Uživatel* stanovenému zaměstnanci *Poskytovatele*, a to zpravidla v místě poskytování *Služby* nebo v kanceláři vedení *Poskytovatele* ve Vysoké ul. 91 v Rakovníku, a to v pracovní dny 7.30 – 14.00 hod. Dokladem o provedené platbě v hotovosti je **stvrzenka**, která je vyhotovená ve dvou originálech, kdy každá ze stran obdrží po jedné z nich.
- při **bezhotovostní platbě** je provedena úhrada na účet *Poskytovatele* vedeného u ČSOB č. 254874066/0300, a to na základě předem elektronicky odeslaného **vyúčtování poskytnutých služeb** na *Uživatelem* uvedený e-mail, či předaného v papírové podobě. Ve výjimečných případech může být pro bezhotovostní úhradu předána stvrzenka s doplněním potřebných údajů k platbě. Pro identifikaci platby je při bezhotovostním styku nutné uvést jméno a příjmení *Uživatele*, jemuž je *Služba* poskytována.
- pokud *Uživatel* začne využívat úkon - „Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování“, je povinen **nejpozději do 5 pracovních dnů od zahájení** tohoto úkonu uhradit **zálohu na stravu** ve výši předpokládaného počtu obědů, které v daném měsíci odebere. O provedené záloze obdrží od *Poskytovatele* doklad.
- v případě ukončení úkonu „Zajištění stravy...“ bude případný zůstatek poskytnuté zálohy na stravu použit k úhradě i ostatních poskytnutých úkonů *Služby*.
- dojde-li k chybnému vyúčtování *Služby*, je částka rozdílu zohledněna při vyúčtování v následujícím měsíci, o čemž je *Uživatel* informován vedením *Poskytovatele*.
- v případě **vzniklého přeplatku** bude tento vrácen *Uživateli* po předchozí domluvě s vedením *Poskytovatele*, a to buď v hotovosti pověřeným zaměstnancem *Poskytovatele*, nebo bezhotovostně na účet, z něhož je *Služba* hrazena.
- pokud dojde k úmrtí *Uživatele*, je vyúčtování postoupeno do dědického řízení.

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c) poskytuje bez úhrady:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- účastníkům odboje (zákon č. 255/1946 Sb., zákon č. 462/1919 Sb.),
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní

rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle §22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců.

e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let

2. Poskytnutí klíčů

- je na zvážení *Uživatele*, zda dá *Poskytovateli* do užívání klíče k zajišťování flexibilní *Služby* zohledňující schopnosti *Uživatele*.

- svěřené klíče jsou označeny kódem a mimo poskytovanou *Službu* uloženy do elektronicky zabezpečeného prostoru *Poskytovatele*.

- sám *Uživatel* písemně rozhoduje o tom, komu jinému kromě něj mohou být klíče předány („POVĚŘENÁ OSOBA“ v „Záznamu o poskytnutí klíčů“) v případě ukončení *Služby*.

- *Poskytovatel* postupuje dle vnitřní směrnice č. 3: „Evidence klíčů“.

3. Bezpečné zajištění Služby

- *Uživatel* je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytování *Služby* tak, aby nebylo ohroženo zdraví zaměstnanců *Poskytovatele* (např. zajištění domácích zvířat; zdržení se agresivního chování, kouření; absence nežádoucího hmyzu v domácnosti, riziko zranění...). Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést, po předchozím písemném upozornění, k ukončení *Smlouvy*.

- *Uživatel* je povinen oznámit vedení *Poskytovatele* (ředitel, koordinátor služeb) skutečnosti, které by mohly vést k ohrožení zdraví či života zaměstnanců a následně i dalších *Uživatelů Služby* (infekční či jiné onemocnění). Poskytovaná *Služba* může být poté na konkrétní dobu omezena v rozsahu či přerušena.

- pro úkony osobní péče musí být v domácnosti vytvořeny podmínky pro poskytování *Služby* bezpečné pro *Uživatele* i zaměstnance *Poskytovatele* – viz. „Popis úkonů pečovatelské služby“. Poskytování konkrétních úkonů musí být v souladu se schopnostmi *Uživatele* a nesmí s sebou nést riziko ohrožení zdraví *Uživatele* i zaměstnanců *Poskytovatele*.

- pokud *Uživatel* při předem dohodnuté *Službě* neotevírá, nereaguje na telefon (stejně tak jako jeho kontaktní osoba) postupuje *Poskytovatel* dle svého vnitřního předpisu – standardu „Nouzové a havarijní situace Pečovatelské služby Rakovník“ - volá tísňovou linku na č. 112. *Uživatel* je srozuměn, že tento postup může vést k vniknutí záchranné složky do bytu s případnou škodou. Je proto vhodné, aby plánovanou nepřítomnost *Uživatel* předem nahlásil na telefonním čísle: 721 721 700.

4. Ochrana práv Uživatelů

- zaměstnanci *Poskytovatele* dbají na zachování základních lidských práv, zejména práva na nedotknutelnost osoby, jejího soukromí a majetku, lidské důstojnosti, osobní cti a dobré pověsti *Uživatele*. Jednají dle etického kodexu *Poskytovatele*, zachovávají mlčenlivost o osobních údajích *Uživatelů Služby* dle §100 zákona č. 108/2006 Sb. Tato

povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu zaměstnance k *Poskytovateli*.

- *Poskytovatel* se při shromažďování a zpracovávání údajů *Uživatele* řídí zákonem č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

- činnost *Poskytovatele* je, v souladu s §80 zákona 108/2006 Sb., pojištěna pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

- u *Uživatelů Služby* s omezenou svéprávností se *Poskytovatel* řídí doloženým soudním rozhodnutím.

5. Stížnosti

Stížnosti ke kvalitě a způsobu poskytovaných úkonů *Služby Poskytovatele* může podat:

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

dále jen „stěžovatel“, a to:

osobně – v pracovní dny 7.30 – 16.00 hod v kanceláři vedení *Poskytovatele* (Vysoká 91 nebo Wintrovo nám. 1903, Rakovník),

písemně – zasláné poštou či vložené do poštovních schránek *Poskytovatele* umístěných v prostorách obou DPS nebo doručené jinou osobou,

elektronickou poštou na adresy vedení *Poskytovatele*:

luftnerova@psrakovnik.cz, zelenkova@psrakovnik.cz, koordinatorsluzeb@psrakovnik.cz, luzna@psrakovnik.cz.

- stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována *Služba*, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

- všechny podané stížnosti včetně průběhu jejich řešení jsou písemně evidovány a uloženy v kanceláři vedení *Poskytovatele*.

- o způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován do 30 dní od jejího přijetí. V odůvodněných případech může *Poskytovatel* tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, musí o tom však informovat stěžovatele s uvedením důvodů, které k tomu vedly.

- stěžovatel může nahlížet do dokumentace, která se vede v souvislosti se stížností, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti, a to s odůvodněním proč tak činí.

Stěžovatel může podat stížnost:

- zřizovateli *Poskytovatele*

Město Rakovník

- Husovo nám. 27, 269 01 Rakovník, posta@murako.cz, tel. 313 259 111

- institucím sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob

Kancelář Veřejného ochránce práv

- Údolní 658/39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 111
- Český Helsinský výbor
- Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz, tel. 257 221 141

Způsob přijímání a vyřizování stížností upravuje standard *Poskytovatele*: „Stížnosti na kvalitu poskytované pečovatelské služby a centra denních služeb“, který je zveřejněný na webových stránkách: www.psrakovnik.cz či, po domluvě s vedením *Poskytovatele*, k nahlédnutí v kanceláři vedení.

UKONČENÍ SLUŽBY:

Smlouva je ukončena:

- ke sjednanému datu,
- písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran,
- úmrtím *Uživatele* (*parte*, čestné prohlášení rodinných příslušníků),
- zánikem *Poskytovatele*.

VII. Závěrečná ustanovení

- *Poskytovatel* i *Uživatel* jsou povinni se řídit právy a povinnostmi uvedenými v čl. IV *Smlouvy*.

- *Uživatel* obdrží vždy v písemné podobě aktuální znění:

- „Pravidla pro poskytování pečovatelské služby“,
- „Popis úkonů pečovatelské služby“.

Jejich převzetí stvrzuje *Uživatel* svým podpisem.

- další dokumenty jsou, po předchozí domluvě s vedením, k nahlédnutí v kanceláři ředitele, Vysoká 91, Rakovník, a to v pracovní dny 7.30 – 16.00 hod. Jedná se o:

- vnitřní předpisy *Poskytovatele* související s poskytováním *Služby*,
- „Pracovní postupy *Poskytovatele*“,
- „Etický kodex Pečovatelské služby Rakovník“,
- standardy kvality Pečovatelské služby Rakovník.

Některé z dokumentů jsou zveřejněny na webových stránkách www.psrakovnik.cz.

Účinnost od 1. 3. 2025

**Pečovatelská služba
Rakovník** ©

Wintrovo nám. 1903, 269 01 Rakovník
IČ 470 12 790
tel.: 313 516 777, 313 517 029

Bc. Zlatuše Lüftnerová
ředitelka Pečovatelské služby Rakovník

