



MĚSTO LEDEČ NAD SÁZAVOU

ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA LEDEČ NAD SÁZAVOU

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou platná od 1.8.2026

Čl. I

Poskytovatel a sídlo Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou

Poskytovatelem pečovatelské služby je Město Ledec nad Sázavou, Husovo nám. 7, 584 01 Ledec nad Sázavou, IČ: 00267759. Pečovatelská služba je organizačně zařazena do struktury Městského úřadu Ledec nad Sázavou.

Pečovatelská služba Ledec nad Sázavou sídlí na adrese **5. května 473, Ledec nad Sázavou**, kde jsou poskytovány ambulantní služby a kde je zázemí pracovníků pečovatelské služby. Statutárním zástupcem Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou je starosta města.

Kontakty:

Vedoucí:

tel.: **569 726 631, 731 156 923**

e-mail: gabriela.brozova@ledecns.cz

Soc. pracovníci:

tel.: **730 803 436**

e-mail: richard.holek@ledecns.cz, eliska.styblova@ledecns.cz

web: <http://dps.ledecns.cz/>

Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny, tj. v pondělí až pátek **od 6.30 do 20.00 hod. a v sobotu a neděli a o státních svátcích od 7.00 do 12.00**, dle potřeb uživatelů. Ambulantní služba ve středisku osobní hygieny se poskytuje **v úterý a v pátek v časovém rozmezí 8.00-11.00 hod.** V mimořádných případech lze po domluvě zajistit službu i mimo provozní dobu pečovatelské služby. Pečovatelská služba je poskytována ve středisku osobní hygieny, v domácnostech uživatelů a v bytech zvláštního určení. Domluvený čas poskytování služby je orientační a může se lišit dle aktuálních provozních podmínek.

Péče v sobotu a v neděli a o státních svátcích se poskytuje v případě volné kapacity pouze uživatelům, kteří nemají děti nebo jiné příbuzné a péči jim nemá kdo zajistit, rodina se na péči nepodílí nebo je péče tak náročná, že ji nezvládne rodinný příslušník.

Čl. II

Poslání a cílová skupina

Poslání

Posláním Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou je nabídnout podporu a pomoc lidem, jejichž soběstačnost je snížena z důvodu věku, nebo zdravotního postižení, a dále rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Uživatelům poskytujeme takovou podporu, aby mohli zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, mohli využívat místní vztahové sítě a zapojovat se do běžného života společnosti. Poskytování pomoci vychází z individuálních potřeb uživatelů a je zajišťována tak, aby byla v co největší možné míře zachována jejich soběstačnost.

Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech uživatelů a v bytech zvláštního určení, a to občanům města Ledec nad Sázavou a spádových obcí a okolních obcí ve vzdálenosti do 10 km od města Ledec nad Sázavou a pouze na území Kraje Vysočina.

Cílová skupina

Osoby, kterým může být pečovatelská služba poskytnuta:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dětmi

Čl. III

Poskytované úkony a pravidla pro jejich poskytování

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby (ve smyslu § 6 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *úprava stravy (nakrájení stravy na kousky, rozmačkání či namletí, dochucení), přendání jídla z jídlonosiče na talíř, ohřátí jídla na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, nalití nápoje, dochucení*

2. pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *pomoc uživateli s vyndáním doplňku stravy z originálního obalu, lékovky nebo dávkovače, zajištění podmínek - podání sklenice vody, vhodná poloha uživatele pro užití doplňku stravy, pomoc s polknutím tablety, případně rozmíchání rozpustného doplňku ve vodě, dohled nad tím, že uživatel doplněk skutečně a bezpečně užil ve správný čas a ve správném množství*

3. pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *nachystání oblečení ze skříně, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zouvání obuvi*

4. pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *příprava a nasazení pomůcky podle instrukcí odpovědné osoby (lékař, zdravotní sestra apod.), pomůckou rozumíme protézy, ortézy, kompresní punčochy apod.*

5. pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *příprava a nasazení kompenzační pomůcky, pomůckou rozumíme zubní protézy, brýle, sluchadla, korzety apod.), základní péče o tyto pomůcky (vyčištění, výměna baterií apod.), manipulace s SOS tlačítkem a SOS hodinkami*

6. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem

Úkon zahrnuje tyto činnosti: *použití digitálního pažního či zápěstního tonometru, měření běžným digitálním nebo bezkontaktním (infračerveným) teploměrem, orientační nasazení prstového pulzního*

oxymetru (po zaškolení odpovědnou osobou), pomoc s přiložením glukometru, pokud si klient měří cukr sám, případně neinvazivní senzorové sledování, sledování, zda klient nemá oteklé dolní končetiny (časté u srdečních selhání), zda není kůže extrémně bledá, opocená, suchá nebo promodralá, všímání si, zda klient sípe, nadměrně se zadýchává při běžném mluvení či pohybu, nebo zda nemá namáhavý dech, sledování, zda klient není náhle zmatený, nadměrně spavý, apatický, nebo naopak nezvykle neklidný, orientační přehled o tom, zda klient v daný den dostatečně pil, jedl nebo zda netrpí záživacími potížemi

7. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Úkon zahrnuje tyto činnosti: doprovázení uživatele po bytě, chodbě či terase přímo (přidržování) nebo nepřímo (slovní pokyny, přidržení, otevírání, zavírání dveří)

8. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy

Úkon zahrnuje tyto činnosti: pomoc při přechodu z lehu do sedu na kraji lůžka a následně do stoje a naopak, bezpečné uložení zpět na lůžko, zajištění stability vozíku (zabrždění, odklopení podnožek) a úprava výšky lůžka, pokud je polohovatelné, pečovatelka pomáhá klientovi se přetočit, zapřít se a bezpečně se přesunout (např. z okraje postele na invalidní vozík, křeslo nebo toaletní křeslo a naopak), pomoc při přechodu z lehu do sedu na okraji lůžka a následný bezpečný vzpřímený stoj s oporou (např. o chodítko nebo berle), kontrolované dosednutí na lůžko a pomoc s uložení dolních končetin na postel, pomoc se správným usazením na židli, křeslo či vozík tak, aby klient seděl pevně, nesjížděl a měl oporu zad i nohou, pomoc se změnou polohy na lůžku - správné podložení hlavy, zad, pat nebo kolen pomocí polštářů nebo klínů, aby se zmírnil tlak na riziková místa, kontrola, zda nikde nic netlačí, kontrola, zda jsou zvednuté bočnice postele (pokud jsou indikovány a schválené), a zajištění, že má klient na dosah signalizační zařízení nebo telefon

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže

Úkon zahrnuje tyto činnosti: pomoc při mytí ve vaně či sprchování (napuštění vody, podpora při vstupu a výstupu z vany), osušení pokožky, ošetření intimních míst, pomoc při čištění zubů a protéz, výměna plen a spodního prádla, (u imobilních uživatelů - očista se provádí přímo na lůžku za pomoci k tomu určených pomůcek (lavór, mycí žínky, speciální kosmetika), nutno zajistit přítomnost druhé osoby, popř. k dispozici zvedák), aplikace hydratačních krémů, tělových mlék nebo olejů na suchou pokožku, ošetření kožních záhybů vhodnými ochrannými krémy či pudry, sledování případné změny barvy kůže, kontrola zda nevznikají otoky nebo otláčeniny, úklid koupelny po použití, pomůcky k úkonu dodává uživatel

- úkon se provádí také ve středisku osobní hygieny těm uživatelům, kteří z důvodů bariér v koupelně či zdravotních důvodů se nemohou vykoupat doma. V případě, že do střediska osobní hygieny doprovází uživatele pečovatelka, je naúčtován úkon doprovázení dospělých.

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Úkon zahrnuje tyto činnosti: umytí, vysušení, učešání vlasů, ostříhání, zapilování nehtů, pomůcky k úkonu dodává uživatel

- pokud nehty uživatele vyžadují péči odborníka (pedikérky), pečovatelka úkon odmítne

3. pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru

Úkon zahrnuje tyto činnosti: šetrné omytí okolí rány vodou a aplikace běžně dostupné kožní dezinfekce, aplikace klasické náplasti (s polštářkem i bez), rychloobvazu nebo sterilního čtverce k ochraně před nečistotami, aplikace regeneračních mastí nebo krémů (např. s obsahem panthenolu či zinku) na povrchové oděrky, které již nekrvácí, pomoc klientovi, který si zvládne ránu ošetřit sám,

ale kvůli snížené mobilitě nebo třesu rukou potřebuje asistenci (např. podat lékárníčku, ustrihnout náplast)

4. pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou

Úkon zahrnuje tyto činnosti: pomoc při svlékání a oblékání, přidržení uživatele při usedání na mísu a při vstávání, očištění intimních míst, případné omytí, výměna pleny nebo plenkových kalhotek, v případě hygienického křesla vynesení, umytí a desinfekce nádob

5. pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře

Úkon zahrnuje tyto činnosti: vypuštění moči do připravené nádoby nebo přímo do toalety, očištění a uzavření ventilu, jeho uložení do určeného držáku, výměna sběrného sáčku

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Úkon zahrnuje tyto činnosti: zajištění stravy

- dovoz stravy k uživateli je možný z jedné vývařovny – cena stravenky dle vývařovny. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda – v případě stížnosti pečovatelská služba předává stížnost vývařovně. Strava je rozvážena pouze ve všední dny.

2. dovoz nebo donáška jídla

Úkon zahrnuje tyto činnosti: dovoz, manipulaci s jídlonosiči a umístění jídlonosiče do automobilu, donáška do domácnosti uživatele, odnos prázdných jídlonosičů

- odhlášení nebo přihlášení obědů je uživatel povinen provést nejpozději vždy jeden pracovní den předem do 13,00 hod. u vedoucího pracovníka pečovatelské služby, sociálního pracovníka nebo u pečovatelky

- v mimořádných případech (odvoz RZS do nemocnice) a po schválení vývařovnou je odhlášení možné provést ještě tentýž den, na který má uživatel oběd přihlášen, ale nejpozději do 6.45 – v opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd, v případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato uživatelem hrazena

- pokud nelze výše uvedené zajistit, je uživateli nabídnut nákup zachlazených hotových jídel

3. pomoc při přípravě jídla a pití

Úkon zahrnuje tyto činnosti: jídlo je připravováno ze surovin uživatele (možno zajistit i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) nebo uživatel si sám chystá ze svých surovin stravu a pití, pečovatelka pouze asistuje při činnostech, kde si uživatel vyžádá

4. příprava a podání jídla a pití

Úkon zahrnuje tyto činnosti: pečovatelka sama chystá jídlo a pití z uživatelových surovin, posléze jej servíruje, v případě potřeby podává jídlo uživateli, pečovatelka chystá jen základní pokrmy

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti

Úkon zahrnuje tyto činnosti: vysávání, zametání, vytírání podlahy, utírání prachu, umytí koupelny, WC a kuchyně, vynesení odpadků, úklid nákupu, převlékání postele, zalévání květin, praní prádla ve vlastní pračce uživatele a žehlení v domácnosti uživatele

- uživatel zajistí na vlastní náklady (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) potřebné čisticí prostředky a nástroje, které odpovídají hygienickým a bezpečnostním zásadám nebo je možnost po domluvě zajistit poskytovatelem
- pečovatelská služba zajišťuje úklid pouze v nezbytném životním prostoru uživatele (kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení a koupelna, spojovací chodby), nezajišťuje úklid společných prostor v bytových domech, je třeba si sjednat úklidovou firmu (kontakty k dispozici v kanceláři pečovatelské služby)
- o víkendech a svátcích je zajištěn tento úkon pouze v nejnutnějším rozsahu a je navázán na úkon péče o vlastní osobu

2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Úkon zahrnuje tyto činnosti: viz. běžný úklid ve větším rozsahu, mytí oken, péče o běžné domácí spotřebiče – umytí sporáku, rychlovarné konvice, mikrovlnné trouby, pračky, odmrazení chladničky a mrazáku, údržba vysavače

- pečovatelky nejsou oprávněny opravovat spotřebiče
- pečovatelská služba v případě uživatele, který bydlí ve velkém domě, myje okna pouze tam, kde uživatel prokazatelně žije, na ostatní je třeba si sjednat úklidovou firmu
- velký úklid není prioritou pečovatelské služby, provádí se v případě volné kapacity a v návaznosti na úkon běžného úklidu, který je prováděn pravidelně (tzn. minimálně 1x za 14 dní), a to maximálně 2x ročně
- samostatně tento úkon není sjednáván
- pečovatelská služba nezajišťuje velký úklid jako první úkon při vstupu do domácnosti uživatele zde musí být z bezpečnostních a hygienických důvodů provedený základní úklid (týká se silně znečištěných domácností), toto zajišťuje úklidová firma (kontakty v kanceláři pečovatelské služby)

3. donáška vody

Úkon zahrnuje tyto činnosti: donesení vody uživateli z náhradního zdroje

- úkon poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody, pouze množství nutné pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC

4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje tyto činnosti: donášku uhlí a dřeva do bytu, štípání a skládání dřeva (jen nutné množství, ne do zásoby), roztopení kamen, vybírání a vynesení popela, běžné čištění kamen - topné zařízení, se kterým pečovatelka manipuluje, musí být v pořádku, jinak pečovatelka provedení úkonu odmítne

5. běžné nákupy a pochůzky,

Úkon zahrnuje tyto činnosti: nákupy a pochůzky dle požadavků uživatele – nákupy v obchodech, lékárně, vyzvednutí receptů u lékaře, pochůzky na úřady, poštu, do banky

- uživatel je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (příp. pečovatelka pomůže uživateli seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb – v tomto případě je účtován úkon nákupu)
- výběr prodejny potravin záleží na poskytovateli, jeho možnostech, není povinností poskytovatele vybírat zboží dle letáku s akčními cenami
- nákup je proveden v prodejně dle možností poskytovatele, uživatel je seznámen ve které prodejně bude nákup proveden
- po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) - při pochůzkách (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně
- nákupy jsou účtovány dle platného Ceníku služeb - nákupy jsou účtovány v hodinové sazbě, účtován je čas, který pečovatelka nákupem stráví (včetně dojednávání a vyúčtování nákupu)

- minerální a stolní vody se kupují pouze po celých baleních
- pochůzky jsou účtovány v hodinové sazbě, účtován je čas, který pečovatelka pochůzkou stráví (včetně dojednávání a vyúčtování pochůzky)
- nákupy a pochůzky jsou sociální služba, jsou určeny uživateli, pečovatelská služba tedy nezajišťuje nákupy pro rodinné příslušníky

6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Úkon zahrnuje tyto položky: nákup dle požadavku uživatele ve větším rozsahu

- platí výše uvedená pravidla pro běžný nákup

7. praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Úkon zahrnuje tyto činnosti: roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení, sběr suchého prádla, žehlení, zvážení prádla

- poskytuje se v prádelně v prostorách zázemí pečovatelské služby, praní je prováděno v pracím prášku dodaným uživatelem
- k prádlu je možné přiložit seznam předaného prádla, pokud není seznam přiložen, nelze řešit případné stížnosti
- pokud si uživatel přeje provést úkon praní prádla v jeho domácnosti, je toto součástí úkonu běžného úklidu a údržby domácnosti, tedy je účtováno v hodinové sazbě

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dětí / 2. doprovázení dospělých

Úkony zahrnují tyto činnosti: doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět, doprovod dle objednání a přání uživatele

- je nutné vznést požadavek na zajištění tohoto úkonu minimálně 2 dny předem (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři)
- samostatně tento úkon není sjednáván

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1.pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkon zahrnuje tyto činnosti: zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony

- nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství

2.pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Úkon zahrnuje tyto činnosti: poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě, např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

1. pomoc při zajištění bezpečí v domácnosti (dohled osoby)

Úkon zahrnuje tyto činnosti: návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb, dohled nebo asistence při užití léků, doprovodu klienta na procházku (pokud to umožňuje jeho zdravotní stav a jsou vhodné klimatické podmínky – pokud není splněno, může pečovatelská služba úkon odmítnout)

- pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo. Není oprávněním pracovníka provádět ošetrovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků

- jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité

Čl. IV

Pravidla pro užívání jídelnosičů

- 1) Poskytovatel uživateli zapůjčí 2 ks jídelnosičů (v případě uživatelů z terénu, uživatelům bydlícím v domech s pečovatelskou službou se zapůjčuje 1 ks) zdarma.
- 2) Každý jídelnosič je označen jménem uživatele, při každé předávce je naplněný jídelnosič vyměněn za čistý z předcházející dodávky.
- 3) Uživatel dbá na čistotu jídelnosiče. Pokud je jídelnosič nedostatečně umytý, pečovatelská služba ho z hygienických důvodů přemyje. Pokud se toto děje opakovaně, bude s tímto uživatelem seznámen a bude mu nabídnut úkon běžný úklid a údržba domácnosti. Pokud uživatel nesouhlasí, nemůže mu být z hygienických důvodů úkon dovozu stravy poskytován.
- 4) Jídelnosič je tvořen 3 ks jídelních misek s upínací rukojetí, jídelnosiče je nutno vracet vždy v kompletním stavu.
- 5) Platí zákaz ohřívání stravy v miskách jídelnosičů.
- 6) V případě zničení, poškození nebo ztráty bude poskytovatel požadovat úhradu jídelnosiče v plné výši.
- 7) Pokud uživatel přeruší odběr stravy na dobu delší než 1 měsíc má povinnost pronajatý jídelnosič neprodleně vrátit poskytovateli.
- 8) Jídelnosič je při ukončení služby zajištění obědů nutno ve lhůtě 3 dnů odevzdat poskytovateli, a to ve stavu, v jakém byl zapůjčen.
- 9) Jídelnosiče jsou kompletně umyty pečovatelskými každým den v profesionální myčce v zázemí PS.

Čl. V

Vstup do domácnosti uživatele

Pracovníci pečovatelské služby nikdy nevstupují do bytu uživatele v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepaní nebo zazvonění.

Uživatelé mohou oproti písemnému potvrzení předat klíče od svého bytu či domu pečovatelské službě. Tyto klíče jsou používány pracovníky pečovatelské služby pravidelně v situacích, kdy si to uživatel přeje nebo jen v mimořádných případech (ohrožení zdraví a života uživatele). V takovém případě do bytu vstupují vždy dva.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro výkon pečovatelské služby, týká se zejména hygieny prostředí a zajištění domácích zvířat. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Čl. VI

Kvalita služeb

Každý uživatel využívající pečovatelskou službu má svého tzv. „**klíčového pracovníka**“, který ve spolupráci s uživatelem dbá na dodržování individuálního plánu péče, provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli uživatele a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele.

Individuální plán péče klíčový pracovník spolu s uživatelem písemně vypracuje co nejdříve po uzavření smlouvy, nejdéle však do 10ti dnů. Tento plán obsahuje osobní cíle uživatele, které má služba naplňovat, četnost, rozsah a popis jednotlivých úkonů.

Pracovníci se řídí **standardsy kvality sociálních služeb**, které si uživatel může kdykoliv vyžádat k nahlédnutí v kanceláři pečovatelské služby.

Čl. VII

Vykazování provedené služby

Poskytované služby zaznamenává pečovatelka do *výkazu úkonů* nebo do seznamu odebraných obědů, které slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Pokud si uživatel přeje, aby se předešlo případným nedorozuměním, po ukončení poskytování požadovaného úkonu (vyjma dovážky oběda) stvrdí klient svým podpisem ve *výkazu úkonů*, že uvedený úkon mu byl skutečně poskytnut v rozsahu, příp. čase, jaký pečovatelka uvádí.

Čl. VII

Vybírání peněz za poskytované služby

Všechny výše uvedené úkony jsou poskytovány za úhradu dle Ceníku služeb. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů je stanovena Vyhláškou č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách. Vyúčtování se provádí za skutečně provedené úkony a za skutečně strávený čas na jejich provedení. Podkladem pro vyúčtování je *výkaz úkonů* uživatele, (dostupný v kanceláři pečovatelské služby). Úhrada je prováděna dle pravidel obsažených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Poskytovatel předkládá vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc a to nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla pečovatelská služba poskytována. Úhrada je placena v hotovosti pověřenému pracovníkovi nebo vedoucímu pracovníkovi, nebo na účet poskytovatele.

Čl. VIII

Podávání stížností

Každý uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, hodnocena, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby apod. Stížnost je podnětem a příležitostí ke zvýšení kvality služeb a spokojenosti uživatele.

Stížnost může být podána následujícími způsoby:

- ústní forma stížnosti (osobně nebo prostřednictvím jiné osoby, např. příbuzný, opatrovník, známý, jiný uživatel apod.)

- telefonická nebo elektronická forma stížnosti do kanceláře pečovatelské služby na výše uvedená čísla
- písemná forma stížnosti dopisem na adresu pečovatelské služby
- anonymní forma stížnosti (bez uvedení jména)

Uživatel je o výsledku a způsobu nápravy písemně informován do 30 dnů. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovník. Při vyřízení stížnosti se postupuje dle pravidel pro přijímání a vyřizování stížností. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možnost se obrátit na městský úřad Ledec nad Sázavou. Je možné se obrátit také k nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Podněty a připomínky může uživatel podat jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby nebo svému klíčovému pracovníkovi, který problém vyřeší hned na místě a následně informují o postupu řešení svého nadřízeného. **Řešení sporů mezi obyvateli domu s pečovatelskou službou neřeší pracovníci pečovatelské služby – záležitost občanskoprávního řízení.**

Kontakty na nadřízené orgány

Město Ledec nad Sázavou

Husovo náměstí 7, Ledec nad Sázavou 58401

Tel.: **569 729 510**

e-mail: podatelna@ledecns.cz

Kontakty na nezávislé orgány

Občanská poradna Havlíčkův Brod

B. Němcové 188, Havlíčkův Brod, 580 01

tel.: **569 425 630, 734 267 423**, e-mail: poradna@charitahb.cz, kontaktní místa i ve Světlé n.S. a Humpolci

Linka důvěry Senior telefon – tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory, sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnází funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje Život 90)

Linka seniorů – tel.: **800 200 007** – bezplatná linka důvěry pro seniory funguje pondělí - pátek, 8,00 - 20,00 hodin, nabízí informace z lékařské, psychologické, právní či sociální oblasti (organizuje Nadační fond Elpida)

Čl. IX

Kontaktní osoba

Kontaktní osobu uvádí zájemce o službu v žádosti na zavedení pečovatelské služby. Vyjadřuje zde souhlas k informování kontaktní osoby o průběhu poskytování služby. Tato osoba je kontaktována ihned, v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, dále pak je oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy je uživatel hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto záležitosti vyřídit osobně. Pokud si uživatel (zájemce) nepřeje mít takto sjednanou kontaktní osobu, vyjádří tak svůj nesouhlas v žádosti.

Čl. X

Mlčenlivost pracovníků – Ochrana osobních údajů

Pracovníci pečovatelské služby jsou vázáni mlčenlivostí dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Při výkonu služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích, týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, které se při své činnosti dozvědí (zejména o rodinných poměrech uživatele, jeho příjmech, zdravotním stavu). Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh

poskytování služby: osobám, které uživatel uvedl jako kontaktním a vyjádřil souhlas s jejich informovaností, dále odboru sociální péče a Úřadu práce, ostatním poskytovatelům sociálních služeb, poskytovatelům zdravotních služeb, ošetřujícímu lékaři a orgánům činným v trestním řízení. Ostatní údaje týkající se uživatele je poskytovatel oprávněn sdělit pouze orgánům činným v trestním řízení nebo se souhlasem uživatele ostatním uvedeným subjektům.

Čl. XI

Nouzové a havarijní situace

Nouzová a havarijní situace je taková situace, která nastane najednou, neočekávaně a nedá se jí nikdy zcela zabránit. Může se stát, že při chřipkové epidemii nebude dostatek pracovníků, kteří by zajistili všechny vámi požadované činnosti. V takovém případě se poskytují pouze základní úkony, jako je zajištění stravy (dovoz stravy, nákup základních potravin) a nejnutnější péče o osobu uživatele. O této skutečnosti jsou uživatelé informováni.

Pokud by nastala situace, že z důvodu sněhové nebo jiné kalamity nelze sjednanou službu vykonat, uživatel je vyrozuměn a je s ním domluven jiný termín, kdy služba bude provedena.

Při změně zdravotního stavu klienta, z důvodu zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelskou službu upozornit a pečovatelská služba je oprávněna **přerušit** po dobu nemoci klienta poskytování některých úkonů.

V případě, že uživatel **pečovatele neotevře v domluveném čase**, bude pečovatelská služba postupovat takto:

1. Jestliže uživatel neotvírá v dobu, kdy je domluvena služba (např. převzetí oběda, nákup, úklid apod.), pečovatelská služba se pokusí volat na uživatele, zazvoní u souseda, zeptá se, zda nemá informace o sousedovi apod.
2. Použití svěřených klíčů od bytu uživatele, pokud to není možné nebo má uživatel klíč v zámku je kontaktována blízká osoba (kontaktní osoba).
3. Pokud je i tento postup bezvýsledný, ohlásí tuto skutečnost vedoucímu pracovníkovi, který situaci vyhodnotí, s tím, že jsou učiněny patřičné kroky – je přivolána policie a záchranná služba pouze v případě, že se uživatel neozývá. Pokud se však uživatel ozývá, jsou zavoláni Hasiči, kteří odvrtnou zámek bytu, nebo učiní jiná opatření.
4. Tato situace se zapisuje do dokumentace „Nouzové a havarijní situace“.

Čl. XII

Závěrečné ustanovení

Těmito pravidly se ke dni 31.7.2026 ruší stávající Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou platná od 1.9.2024

Schválila: Mgr. Gabriela Brožová, DiS
vedoucí PS