



# MĚSTO BZENEC

Pečovatelská služba Bzenec

Horní nám. 54, 696 81 BZENEC, Česká republika, IČ:284 807



## **Základní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Bzenec**

### **1) Kontaktní údaje**

*Adresa:* Pečovatelská služba Bzenec  
Horní náměstí 54, 696 81 Bzenec

<i>Vedoucí PS:</i>	<b>Mgr. Gabriela Pecháčková</b>	<b>tel.: 518 384 360, 725 843 704</b>
<i>Pečovatelky:</i>	<b>Macková Monika</b>	<b>tel.: 725 843 703</b>
	<b>Různová Miroslava</b>	<b>tel.: 725 843 705</b>
	<b>Vad'urová Jarmila</b>	<b>tel.: 727 947 312</b>
	<b>Břízová Karolína</b>	<b>tel.: 725 432 355</b>

Provoz telefonního záznamníku (tel. č. 518 384 360) každý den 24 hodin.

*Rozvrh poskytování služby:*

**Terénní služba** je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v domácím prostředí uživatele, v čase: **Pracovní dny: 6,30 – 20,00 hod.**

**Soboty, neděle, a svátky: 7,00 – 20,00**

**Ambulantní služba** je poskytována ve Středisku osobní hygieny, v prostorách PS Bzenec Horní náměstí 54, v **pracovní dny**, tj. **Po – Pá od 6,30 do 20,00**

**Soboty, neděle, a svátky: 7,00 – 20,00**

Dovoz oběda probíhá pouze v pracovní dny, v době **od 11,30 do 13,00 hod.**

Služba je poskytována pracovníky Pečovatelské služby - sociální pracovníci, vedoucí služby a pracovníci sociální péče, a to na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem služeb.

### **2) Poslání, cíle, cílová skupina a principy PS Bzenec**

Posláním PS Bzenec je poskytovat pomoc dospělým lidem a seniorům, kteří se z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci a vyžadují pomoc jiné osoby. Služba je poskytována v jejich domácím prostředí, případně ve středisku osobní hygieny v sídle PS Bzenec a to na základě individuálních potřeb uživatelů.

Poskytování pečovatelské služby v domácnostech uživatelů je zajištěno tak, aby mohli setrvat maximální dobu ve svém domácím prostředí. Službu lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

**Cílem** pečovatelské služby Bzenec je:

- Poskytovat podporu a pomoc při činnostech, které uživatel služby samostatně nezvládá.
- Individuálně podporovat rozvoj a zachování soběstačnosti uživatele v domácím prostředí.
- Pomáhat podporovat udržování dosavadních sociálních vazeb uživatele a je ho kontaktů se společenským prostředím.
- Podporovat vytváření podmínek pro seberealizaci uživatele (využívání zachovaných tělesných a duševních schopností, aktivní spoluúčast při přijímání jednotlivých úkonů pečovatelské služby).

**Cílovou skupinou** jsou osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení, pokud jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, rodiny s dětmi a to na území města Bzenec a v přilehlých obcích (Moravský Písek, Těmice, Syrovín, Domanín).

**Principy** pečovatelské služby Bzenec jsou obsaženy v Etickém kodexu zaměstnanců, mezi hlavní principy patří:

- Zachování lidské důstojnosti
- Nezávislost a autonomie klientů
- Respektování potřeb a volby klientů
- Bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- Individualizace podpory
- Flexibilita
- Diskrétnost

Soubor vnitřních předpisů pro PS Bzenec:

Provozní řád Pečovatelské služby Bzenec

Etický kodex zaměstnance

Soubor vnitřních pravidel

(Výše uvedené předpisy jsou k dispozici u vedoucí PS Bzenec a pečovatelek)

### **3) Zahájení a průběh poskytování služby**

- Žádost o poskytnutí PS Bzenec je možné provést osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby v kanceláři vedoucí služby PS Bzenec či u pečovatelek PS Bzenec.
- Po vyplnění Žádosti o poskytování sociálních služeb a provedení sociálního šetření je se zájemcem o službu písemně uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby
- S uživatelem je dohodnut čas poskytování služby s ohledem na jeho individuální potřeby a možnosti PS
- Jakékoliv změny, odhlášení či přihlášení služeb i obědů lze provést osobně nebo telefonicky u vedoucí PS nebo pečovatelek (viz kontakty)
- Každý uživatel má klíčového pracovníka, se kterým plánuje průběh služby (s uživateli, kteří odebírají jen službu dovoz oběda, plánuje pracovník, který rozváží obědy)
- Prvotní individuální plán sestaví s uživatelem vedoucí služby/sociální pracovnice. Uživatele představí klíčovému pracovníkovi, který ve spolupráci s uživatelem nadále spolupracuje.
- Individuální plán je pravidelně hodnocen, aktualizován a to minimálně jednou za půl roku, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.
- Každému uživateli je vedena osobní dokumentace (smlouvy a dodatky, individuální plánování, příp. korespondence)

### **4) Kontaktní osoby:**

Uživatel uvádí v žádosti o poskytování tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadále události, apod.

Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup.

### **5) Místo a čas poskytování pečovatelské služby**

Čas poskytnutí jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven, nejpozději den přede dnem poskytnutí úkonu, domluvou mezi poskytovatelem (pečovatelkou) a uživatelem služby, podle jeho potřeb a provozních možností poskytovatele.

Pokud uživatele požaduje provádění úkonů nepravidelně je povinen nahlásit požadavek na provádění úkonů minimálně jeden pracovní den předem – do 15,00 hod. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod k lékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně tři pracovní dny předem.

Pracovnice v sociálních službách vedou tzv. měsíční plány práce pečovatelek, kde evidují provedené úkony jednotlivých uživatelů v jednotlivých dnech. U uživatelů, u kterých jsou prováděny 2 a více návštěv za den (byť se jedná o jeden jediný den v měsíci) je veden tzv. Časový výkaz pečovatelské služby, ve kterém se evidují jednotlivé návštěvy spolu s podpisem a uživatelé ho na konci měsíce stvrzují svým podpisem.

V případě, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od dohodnutého termínu PS Bzenec postupovat následovně:

- Pokus o kontakt klienta prostřednictvím telefonu
- Kontaktování rodiny nebo osoby, kterou uživatel určil jako kontaktní
- Dotaz u sousedů, příbuzných, přátel
- Informování obvodního lékaře
- Přivolání Policie – z důvodu podezření na zdravotní problémy uživatele

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pečovatelkou, která takto postupovala, v dokumentaci uživatele i v knize mimořádných událostí, uložené v kanceláři vedoucí PS.

## **6) Rozsah poskytování pečovatelské služby**

Příjemce má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- Základní poradenství
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doplňující (fakultativní) činnosti pečovatelské služby:

- Kontrolní návštěvy
- Ošetření nohou
- Přeprava osobním automobilem
- Přeprava transportním automobilem
- Dohled nad podáním léků
- Pronájem jídelnosiče

Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí.

V případě, kdy je pro vykonání činnosti (pomoc při hygieně, přesun do vany, mytí vlasů u částečně nebo plně imobilního klienta, apod.) potřeba přítomnost dvou pracovnic, se uživateli účtuje dvakrát doba nezbytně nutná k zajištění výkonu.

## **7) Úhrada pečovatelské služby**

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Pracovníci po každé návštěvě u uživatele učiní záznam do výkazu úkonů, kam zaznamenají, jaký čas strávili u uživatele. Tyto výkazy slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování, na jehož základě vytvoří sociální pracovnice fakturu.

Platby se hradí v hotovosti nebo na účet města Bzenec 3529-671/0100, VS 3110046, do 15. dne následujícího měsíce. V hotovosti mohou uživatelé (nebo rodinní příslušníci) uhradit fakturu v kanceláři vedoucí PS nebo pečovatelce oproti podpisu. Následně uživatelé obdrží stvrzenku o zaplacení. Platbu musí provést v tzv. výběrových dnech (dva v měsíci, stanoveny na začátku měsíce). Pokud chce uživatel zaplatit v jiný den, musí tak učinit osobně v kanceláři vedoucí PS, obědy je však nutno zaplatit ve školní jídelně (budova ZŠ). Úhrada za poskytované pečovatelské služby je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. a je počítána dle platného ceníku PS Bzenec (viz příloha smlouvy č. 1). Úhrady za fakultativní služby jsou dle platného ceníku PS Bzenec a mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Se změnou Ceníku PS Bzenec je uživatel seznámen s měsíčním předstihem a následně je sepsán dodatek smlouvy o poskytování sociálních služeb. Nesouhlas osoby se změnou ceníku je jedním z možných důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele.

V případě, že uživatel neodhlásí sociální službu u vedoucí nebo pečovatelky alespoň 1 den předem, je povinen uhradit poskytovateli službu jako by proběhla.

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle § 75, odst. 2 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů:

- Rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.
- Účastníkům odboje II. světové války.

## **8) Obědy**

Obědy jsou odebírány ze školní jídelny, v případě zájmu může být uživatelům dodáván jídelníček. Pracovnice PS si připravují před rozvozem jídelnosíče dle přihlášených obědů. Odhlášení či přihlášení lze provést na výše uvedených číslech minimálně den předem (do 12:00).

PS Bzenec zapůjčuje uživatelům automaticky 2 ks termojídelnosíčů (je podepsána smlouva o zapůjčení jídelnosíče). Poplatek za zapůjčení 1,- Kč/den je zahrnut v ceně dovážky oběda. V případě, že chce uživatel odebírat dva obědy (např. manželé), je mu zapůjčena další sada jídelnosíčů za poplatek 1,- Kč / den, který je připočítán k ceně dovozu.

Obal – tzv. umělohmotný termoobal je vyroben z plastu, proto jej **NIKDY** nepokládejte do blízkosti zdroje tepla (vařič, kamna, apod.). V případě, že přinesený oběd nebudete hned konzumovat, je třeba, abyste jej z umělohmotného obalu vyndali a víčka odklopili.

Pokud budete oběd dodatečně ohřívat, nikdy jej neohřívejte v nerezových miskách, ale použijte svoje nádoby, a to především z bezpečnostních důvodů.

Dbejte, abyste jste termojídelnosíč předávali kompletní a v čistém stavu.

## **9) Zapůjčení klíčů**

Při zapůjčení klíče od bytu je s uživatelem vždy sepsán písemný protokol o zapůjčení klíče, předcházející případné zneužití či porušování práv uživatele - uložen v osobním spise

uživatelé. Klíče jsou uloženy v kanceláři pečovatelek (popř. je má pečovatelka u sebe). Po ukončení poskytování služby jsou vráceny uživateli.

## **9) Důvody k ukončení poskytování služby**

Uživatel může vypovědět poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu s okamžitou platností ústní nebo písemnou formou.

Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze písemnou formou a to z těchto následujících důvodů:

- 1) ze závažných provozních důvodů (poskytovatel předem uživatele služby informuje a hledá náhradní řešení),
- 2) v případech agresivity uživatele, kdy je ohroženo zdraví, bezpečnost nebo důstojnost pečovatele, jestliže se uživatel (jeho zástupce, rodina,...) chová k pracovníku PS Bzenec způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- 3) z důvodu nezaplacení úhrady za poskytnuté služby do 7 dní ode dne splatnosti,
- 4) pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální službu, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.

## **10) Práva a povinnosti uživatele**

- Uživatel si volí úkony dle individuálních potřeb a má právo smluvený úkon odhlásit (minimálně však 1 den předem).
- Uživatel může ukončit poskytování služeb bez udání důvodu (ústně nebo písemně).
- Uživatel má právo podávat stížnosti a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
- Uživatelé mají právo nahlížet do dokumentace vedené o jejich osobě.
- Uživatelé mají možnost požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud to umožňují provozní podmínky služby.
- Uživatel musí akceptovat změny při poskytování služby (např. změna pracovníka z důvodu nemoci či dovolené).
- Uživatel se zavazuje dodržovat vnitřní předpisy poskytovatele upravující poskytování sociální služby v zařízení poskytovatele. Uživatel prohlašuje, že byl s těmito vnitřními předpisy řádně seznámen, rozumí jejich obsahu (Smlouva o poskytování sociální služby, Základní pravidla pro poskytování sociální služby).
- Uživatel musí dodržovat zásady slušného chování vůči pracovníkům.
- Uživatel se zavazuje zaplatit úhradu za poskytovanou sociální službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu.
- Uživatel je povinen dodržovat časový rozvrh poskytované služby.
- Uživatel musí vytvořit vhodné podmínky pro poskytování služby (např. zajištění domácího zvířete).
- Uživatel je povinen oznámit změny, které mohou ovlivnit způsob poskytování služby (např. změna adresy).
- Uživatel musí v dohodnutý čas umožnit vstup pracovníkovi pro výkon smluvené služby.

- Uživatel musí mít zajištěny vlastní prostředky pro zajištění služby na základě předchozí domluvy (např. pomůcky při osobní hygieně, úklidu apod.).

## **11) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Připomínky, náměty, nebo stížnosti mohou podávat uživatelé služeb ústně nebo písemně, a to na adresu PS Bzenec, Horní náměstí 54, 696 81 Bzenec. Lze je také umístit do schránky, která je umístěna v chodbě sídla PS Bzenec Horní náměstí 54 nebo u informátora MěÚ Bzenec na Náměstí Svobody 73.

Ústní podání (osobně nebo telefonicky) je možné prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance PS Bzenec.

K písemnému podání je možné kromě pošty nebo některého ze zaměstnanců PS Bzenec využít schránku, která je umístěna v chodbě u kanceláře vedoucí služby v domě na Horním náměstí 54. Také je možné písemnou stížnost zanechat u informátora MěÚ Bzenec, který dokument neprodleně předá vedoucí služby. Termínem neprodleně se rozumí nejdéle do 24 hodin.

Každá připomínka, námět nebo stížnost je vyřízena dle závažnosti a to neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího podání.

Stížnosti podané v PS Bzenec jsou vyřizovány takto:

- Vedoucí služby stížnost přešetří, projedná s dotyčným zaměstnancem nebo zaměstnanci a dále s osobou, která stížnost podala. Snaží se získat maximálně dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě získaných informací, kontaktuje stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) a vyzve jej k projednání stížnosti.
- Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud jeho sepsání žádá ze stran nepožaduje. Ústní stížnost je zapsána do evidence stížností.
- Písemná stížnost je projednána a o jednání je sepsán protokol, který je založen do evidence stížností. Kopie je dána do spisu, jestliže je stěžovatelem uživatel služby.
- Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.
- Jestliže osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojená, předá vedoucí služby PS Bzenec k přešetření celou záležitost, včetně dostupných dokumentů, vedoucímu odboru sociálních věcí MÚ Bzenec, který rozhodne, zda stížnost projedná nebo ji předá k projednání radě města
- Stížnost je možné podat:

MěÚ – sociální odbor, Náměstí Svobody 73, 696 81 Bzenec	518 360 424 socialni@bzenec.cz
Přestupkové oddělení MěÚ Bzenec, Náměstí Svobody 73, 696 81 Bzenec	518 306 412 spravni@bzenec.cz
Starostu města	518 384 760 starosta @bzenec.cz
Krajský úřad Jihomoravského kraje Žerotínovo náměstí 3/5 601 82 Brno – Veveří	541 651 111 podatelna@kr-jihomoravsky.cz
Veřejného ochránce práv – ombudsmana Údolní 658/39, 602 00 Brno - město	542 542 888 Po – Pá: 8,00 – 16,00 podatelna@ochrance.cz
Krizovou linku - Senior	800 157 157

Ve Bzenci dne 2. ledna 2019

.....  
Mgr. Gabriela Pecháčková  
Vedoucí Pečovatelské služby Bzenec