

## **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

### **1. Úvodní ustanovení**

**Poskytovatel pečovatelské služby:** Město Roztoky, nám. 5. května čp. 2, 252 63 Roztoky

**Sídlo pečovatelské služby:** Dům s pečovatelskou službou, nám. 5. května čp. 27,  
252 63 Roztoky

**Působnost:** území města Roztoky a obce Únětice

### **2. Organizace terénní pečovatelské služby**

Terénní pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy, kterou uzavírá Město Roztoky (dále jen poskytovatel) s klientem - uživatelem (dále jen klient). Tato smlouva se uzavírá písemně na základě žádosti (telefonické, osobní) s klientem, případně jeho rodinou (nutný souhlas klienta).

- Smlouva obsahuje výčet pečovatelských služeb . Úhrady za služby jsou uvedeny v příloze č. 1, Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.
- Sociální šetření v rodině provádí pracovník oddělení sociálního a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí, o šetření je proveden záznam do dokumentace klienta.

### **3. Práva a povinnosti klienta**

Klient má právo:

- Být seznámen se svými právy a povinnostmi.
- Navrhnout takový způsob péče, jaký mu nejlépe vyhovuje.
- Být informován před uzavřením smlouvy o výši úhrad případně o jejich zproštění.
- Být seznámen se všemi službami terénní pečovatelské služby a výší jejich úhrad.
- Navrhovat změny v pečování dle svého zdravotního stavu a sociální situace.
- Ohlásit vedoucí odd. sociálního a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí, výhrady nebo stížnosti na kvalitu odvedené práce nebo jednání pečovatelky a požadovat jejich přezkoumání (Standard č. 7).
- Ukončit smlouvu s Městem Roztoky - pečovatelskou službou o pečování.
- Na ochranu před zneužitím poskytnutých informací. Závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky terénní pečovatelské služby.

#### Klient je povinen:

- Předložit všechny potřebné doklady pro uzavření smlouvy.
- Uhradit službu v hotovosti bezprostředně po výkonu služby a nebo po předchozí domluvě s pečovatelkou zaslat na transparentní bankovní účet města Roztok, č.ú.: **000019-0388041369/0800** , jako variabilní symbol klient uvede pořadové číslo, které mu pečovatelka přidělí.
- Donášku obědů uhradit v hotovosti koncem aktuálního měsíce podle počtu skutečně objednaných, odebraných (neodhlášených) obědů.
- Ohlásit minimálně den předem osobně nebo telefonicky pečovatele nebo pracovníkům oddělení sociálních a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí, změny v pečování a to i dočasné (dovolená, lázně, hospitalizace atd.).

#### **4. Kriteria odmítnutí klienta o službu**

Služby nelze poskytnout:

- Z důvodu plné kapacity terénní pečovatelské služby či nesplnění rozhodujících kritérií pro sociální službu.
- Z důvodu nesplnění kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.
- Terénní pečovatelská služba neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá.
- Zájemce žádá o služby, které nemůže pečovatelská služba zajistit z důvodu provozních, finančních nebo odborných.
- Zájemce požaduje služby na které nemá poskytovatel registraci.
- U žadatelů s infekční a parazitární chorobou všech druhů a stádií při kterých nemocný může být zdrojem onemocnění jako bacilonosič.
- Žadatelům, kteří mohou ohrožovat sebe a okolí z důvodu akutní nebo nestabilizované duševní nemoci nebo závislosti na návykových látkách, včetně alkoholu v akutním stádiu závislosti.

#### **5. Provozní doba terénní pečovatelské služby**

- Pondělí - pátek            8.00 - 15.00 hodin.

#### **6. Sociální služba - terénní pečovatelská služba**

- Při jednání se zájemcem o službu je zájemci předložena nabídka služeb zároveň s přehledem úhrad za terénní pečovatelskou službu. Na místě je s žadatelem vyplněna žádost o poskytování služeb. Na základě žádosti je vypracována smlouva o poskytování sociální služby, kde je uveden rozsah poskytovaných služeb.
- Žadatel si vybere a naplňuje pečovatelské úkony podle svých potřeb v souladu se svými zvyklostmi.

- Pečovatelka si zaznamenává provedení pečovatelské služby u klienta do svých záznamů.

### **7. Doba poskytování služby**

- Čas, rozsah služeb a četnost služeb je sjednán s každým klientem individuálně a na základě uzavřené smlouvy.
- Stanovuje se podle potřeb klienta, vždy však s ohledem na možnosti poskytovatele.
- Přesný čas a termín provedení požadované služby si sjednává klient s pečovatelkou sám a to vzhledem k větší možnosti přizpůsobení potřebám klienta.

### **8. Přihlašování a odhlašování obědů**

- Změnu odebírání nebo odhlašování obědů je nutné hlásit den předem , a to na tel. číslech: **220 912 092** – kancelář ,  
**739 219 801** – pečovatelka Pencová,  
**730 962 510** - pečovatelka Kvítková,  
**733 123 656** – řidič Mašín
- Změnu obědů je možno oznámit také pečovatelce při donášce obědů ústní nebo písemnou formou.

### **9. Rozvoz obědů**

- Rozvoz obědů je od 10.30 do 14.00 hodin. Nelze přesně uvést čas dodání oběda. Zároveň je klient informován o možné časové prodlevě z neovlivnitelných důvodů (např. sněhová kalamita, překážka na silnici, dopravní nehoda, vypnutí el. proudu apod.)
- Oběd je dodáván klientovi v zapůjčeném jídlonosiči s termoobalem na základě smlouvy o výpůjčce jídlonosiče zdarma. Bližší podmínky jsou uvedeny ve smlouvě o výpůjčce. Klient si svůj jídlonosič myje sám a vždy čistý předává pečovatelce v době donášky oběda. Každý klient má zapůjčeny 2 kusy jídlonosiče.

### **10. Platby za donášku obědů a ostatní služby**

- Úhradu za donášku obědů hradí klient v hotovosti od 25. do 30. dne za skutečně objednané, odebrané (neodhlášené) obědy v aktuálním měsíci. O úhradě vystaví pečovatelka pokladní doklad. Pokud klient neoznámí na uvedených telefonních číslech nebo přímo pečovatelce zrušení oběda včas v uvedené lhůtě, bude mu za oběd a neodebranou službu účtována částka v plné výši.
- Platby za ostatní pečovatelské služby se hradí v hotovosti bezprostředně po jejich vykonání . O úhradě vystaví pečovatelka pokladní doklad.
- Maximální výše úhrady za poskytované služby je stanovena prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb, ve znění pozdějších předpisů k zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních

službách ve znění pozdějších předpisů. Úhrady pečovatelských služeb byly schváleny radou města dne 9.3.2009 a 4.12.2013.

### **11. Změny v poskytování služeb**

- O změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby, informuje klient nebo jeho rodinný příslušník pracovníky OVSV, oddělení sociálního a DPS a to buď telefonicky nebo osobně.
- Jedná-li se o jednorázovou změnu může se klient domluvit přímo s pečovatelkou.
- V případě, že klient neotevře dveře pečovatelce v domluveném čase a pečovatelka nemá od bytu tohoto klienta klíč, pečovatelská služba postupuje takto:
  - Kontaktuje rodinné příslušníky klienta nebo osoby uvedené v jeho spise.
  - Informuje příslušného praktického lékaře, u kterého je klient v pravidelné péči.
  - Při důvodném podezření ohrožení života klienta je přivolána Policie ČR, Rychlá lékařská pomoc a Hasiči.

### **12. Připomínky a stížnosti**

- Stížnost či podnět může podat každý klient sám nebo se může nechat zastupovat. Každý klient má právo na podávání stížnosti, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu se stížnost podává.
- Při uzavírání smlouvy je vždy seznámen s postupem podávání a vyřizování stížností .
- Postup podávání stížností je pravidelně klientům vhodnou formou připomínán.
- Klient terénní pečovatelské služby může podat stížnost osobně nebo telefonicky vedoucí oddělení sociálního a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí, tel. 220 400 228, v případě nepřítomnosti na tel. č. 220 400 229, písemně na adresu Městský úřad Roztoky, nám. 5. května čp. 2, Roztoky.
- Přesné postupy při projednávání stížností jsou uvedeny ve Standardu č. 7.

### **13. Další ujednání**

- Klient terénní pečovatelské služby se zavazuje, že v případě ukončení služeb budou vzájemné pohledávky vyrovnány do konce měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba ukončena.
- Podle přání klienta je terénní pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace, které se vztahují k průběhu služeb, kontaktní osobě, na kterou klient uvede kontakt do spisu.
- Klient má možnost uvést telefonní kontakt na osobu blízkou.
- Klient bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a informace nebudou poskytovány druhé osobě.
- Pracovníci oddělení sociálního a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí se zavazují zachovat mlčenlivost o osobních údajích všech klientů a nakládat s nimi v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

- Poskytované služby jsou zajištěny personálem s etickým přístupem a respektováním práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání naší terénní pečovatelské služby.

#### **14. Ukončení služby**

- Poskytování pečovatelských služeb zaniká výpovědí, dohodou, úmrtím osoby. Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 7 dní.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - Klient hrubě porušuje své povinnosti, vyplývající ze smlouvy - za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než jeden měsíc.
  - Klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby.
  - Klient se chová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
  - Výpovědní lhůta daná poskytovatelem z důvodů výše uvedených činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

#### **15. Zajištění soukromí a bezpečí klientů**

- Respektujeme soukromí klientů - před vstupem do bytu klienta pečovatelka zazvoní, zaklepe a vyčká na výzvu klienta ke vstupu do jeho bytu. Má-li pečovatelka od klienta zapůjčen klíč od bytu, postupuje podle předem sjednaných pravidel. Zazvoní nebo zaklepe, vstoupí do bytu klienta a ohlásí se .
- Bezpečí klientů je zajištěno řádným zavřením vstupních dveří jejich bytu. Klíče od bytů klientů jsou po skončení provozní doby pečovatelské služby uloženy v trezoru v kanceláři v DPS.

#### **16. Stížnosti**

##### Jak a kdy si může klient stěžovat :

- Stížnost či podnět může podat klient na postup pracovníka sám nebo se může nechat zastupovat.

##### Stížnost či podnět lze podat:

- Písemnou či ústní formou (osobně i telefonicky).
- Anonymní formou (schránka je umístěna na domě s pečovatelskou službou u vchodu do střediska osobní hygieny, na adrese Roztoky, nám. 5. května čp. 27).
- Stížnost může podat kdokoliv .

### Komu si může klient stěžovat:

- Vedoucí oddělení sociálního a DPS, odboru vnitřních a sociálních věcí MÚ Roztoky, nám. 5.května 2, Roztoky, tel. 220 400 229, e-mail [lukasova@roztoky.cz](mailto:lukasova@roztoky.cz)
- Pečovatelkám tel. č.: 739 219 801, 730 962 510, tel. č. do kanceláře: 220 912 092
- Anonymně do schránky umístěné na budově DPS na adrese nám. 5. května čp. 27, Roztoky
- Starostovi města Roztoky nám. 5. května čp. 2, Roztoky tel. č.: 220 400 212, e-mail [jakob@roztoky.cz](mailto:jakob@roztoky.cz)
- MPSV, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha

### **17. Způsob vyřízení stížnosti**

- Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů.
- Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- V případě, že nebude dodržena lhůta 30 dnů pro vyřízení stížnosti, bude stěžovatel o této skutečnosti a důvodech informován písemně.
- Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Každá stížnost, ústní i písemná, je zaznamenána v evidenci stížností.
- Výsledek šetření a kroky nápravy jsou zaznamenány v evidenci stížností.

### **Kontakty na další instituce**

V případě, že klientovi systém podávání a vyřizování stížností nevyhovuje, doporučujeme obrátit se na kterékoliv instituce, které se podnětem klienta budou zabývat, např. které se věnují problematice lidských práv.

Český helsinský výbor z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 , e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz),  
tel. č.: 257 221 141-2, 773 115 951

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),  
tel. č.: 542 542 111

### **Kontakty základní**

Městský úřad Roztoky, nám. 5. května 2, 252 63 Roztoky:

- vedoucí oddělení sociálního a DPS odboru vnitřních a sociálních věcí  
Ing. Kateřina Lukášová, tel. č.: 220 400 229, e-mail: [lukasova@roztoky.cz](mailto:lukasova@roztoky.cz)

- Dům s pečovatelskou službou, nám.5. května čp. 27, 252 63 Roztoky, e-mail:  
[dps@roztoky.cz](mailto:dps@roztoky.cz)

**Pečovatelky:**

**Štěpánka Pencová, tel. č.: 739 219 801**

**Petra Kvítková, tel. č.: 730 962 510**

**Kacelář DPS:**

**tel. č.: 220 912 092**

**Řidič auta:**

**František Mašín, tel. 733 123 656 .**

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1.4.2020

Ing. Kateřina Lukášová, v.r.  
Vedoucí odd. sociálního a DPS  
Odboru vnitřních a sociálních věcí MěÚ Roztoky

**Podpis klienta:**

.....