

Městský ústav sociálních služeb v Klatovech,
příspěvková organizace

vydává

Vnitřní pravidla

Pečovatelské služby

v Klatovech, Balbínova 59/I

Článek 1

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, kterým je poskytována pečovatelská služba. Jsou závazná pro všechny Klienty pečovatelské služby a zaměstnance PS.

Článek 2 Pečovatelská služba

POSLÁNÍ - pečovatelská služba poskytováním kvalitních sociálních služeb pomáhá seniorům a zdravotně postiženým vést ve svém prostředí co nejdéle plnohodnotný život.

Pečovatelská služba se poskytuje rodinám, ve kterých se narodilo současně 3 a více dětí, aby rodiče měli co nejvíce času věnovat se svým dětem a zajišťovat jejich zdárný fyzický a psychický vývoj.

2.1. Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná seniorům a zdravotně postiženým, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a rodinám s dětmi, ve kterých se narodilo současně 3 a více dětí. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech a vyjmenované úkony.

2.2. Služba dle odstavce 2.1. obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

2.3. Pro řádný průběh poskytování pečovatelské služby jsou písemně zpracovány pracovní postupy, kterými se zaměstnanci PS řídí a Klient je s nimi seznámen při podpisu smlouvy.

2.4. Pečovatelská služba poskytuje za úhradu také fakultativní činnosti. Tyto činnosti a výše úhrady za ně jsou uvedené v příloze č.1 vnitřních pravidel.

2.5. Služba je poskytována od pondělí do pátku od 7,30 do 19,30 hodin. Ve dnech pracovního klidu je možné poskytnutí pečovatelské služby od 8,00 do 11,15 hodin, dle potřeby a dohody u denních Klientů služby, kdy rodina nebo pečující osoba není výjimečně schopna zajistit péči jiným způsobem.

Článek 3 Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby

3.1. Žadatel může požádat o poskytnutí pečovatelské služby přímo na Městském ústavu sociálních služeb v Klatovech, Balbínova 59/I, pondělí a středa od 8,00 do 16,00 hodin, v ostatní dny dle telefonické domluvy. O poskytnutí pečovatelské služby lze dále požádat telefonicky na tel. 376347118, 376347101 nebo emailem simova@musskt.cz.

3.2. O poskytnutí služby může také požádat zákonný zástupce anebo může tuto službu zprostředkovat rodinný příslušník, známý nebo obec, ve které má žadatel trvalý nebo hlášený pobyt.

3.3. O poskytnutí pečovatelské služby uzavírá Klient smlouvu s poskytovatelem – Městským ústavem sociálních služeb v Klatovech. Pro uzavírání smlouvy se použijí ustanovení občanského zákoníku.

3.4. Žadatele, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy Městský úřad v Klatovech.

3.5. Ve smlouvě jsou v čl. II uvedeny základní a fakultativní činnosti, které je Poskytovatel povinen poskytnout Klientovi na jeho požádání.

3.6. Nasmlouvané úkony musí Klient odhlásit takto: do 14,00 h dva pracovní dny přede dnem poskytnutí úkonu

3.7. MěÚSS může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování PS pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou žadatel žádá
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby
- c) zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí sociální služby.

3.8. Důvody k ukončení Smlouvy:

- a) jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby v termínu uvedeném ve Smlouvě,
- b) jestliže Klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby,
- c) jestliže se Klient chová k zaměstnanci pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- d) dojde-li k ohrožení zdraví nebo bezpečnosti zaměstnance PS a to Klientem, jeho domácími zvířaty nebo prostředím, kde je služba poskytována,

3.9. K ukončení poskytování služeb dochází na základě ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb, nebo na základě úmrtí Klienta.

Článek 4 **Stravování**

4.1. Pro Klienty pečovatelské služby je zajištěna strava normální D3, dietní D4 a diabetická D9. Či kombinace těchto diet D9/4.

4.2. Pečovatelská služba zajišťuje Klientům dovoz a donášku obědů. Obědy jsou zajišťovány od externích dodavatelů (dle přílohy č.1 VP), u kterých PS přihlašuje a odhlašuje obědy.

4.3. PS zajišťuje také dovoz z ostatních kuchyní, ve kterých si Klient přihlašuje a odhlašuje obědy sám.

4.4 Všichni dodavatelé ručí za kvalitu stravy, PS ručí za kvalitu dopravy.

4.3. Čas dovážky oběda je dán zařazením Klienta do trasy rozvozu obědů v době od 10,00 do 14,00.

4.4. Přihlášené obědy a dovozy z ostatních kuchyní musí Klient odhlásit takto:

- a) v pracovní dny je povinností Klienta odhlásit oběd a dovoz z ost. kuchyní nejpozději do 14,00 hodin 2 pracovní dny přede dnem, kdy nechce odebrat oběd

Článek 5 **Úhrada nákladů za pečovatelskou službu**

5.1. Za poskytování pečovatelské služby hradí Klient úhradu za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou. Výše úhrady za jednotlivé úkony je stanovena v ceníku úkonů PS, který tvoří přílohu č. 1 těchto pravidel. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

5.2. Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady Klientům uvedeným v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 75, odst. 2.

5.3. Úhrada za poskytování fakultativních úkonů je stanovena v příloze č. 1 těchto pravidel.

5.4. Úhrada za základní činnosti a za fakultativní činnosti se platí zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém byly úkony poskytnuty.

5.5. Klient si může vybrat způsob úhrady, a to inkasem nebo v hotovosti v pokladně MěÚSS Klatovy, Balbínova 59, 33901 Klatovy a to v době od 8,00 – 14,00h.

5.6. Pokud Klient nesplní povinnost předem odhlášeného oběda, nebude mu za tento oběd odečtena úhrada z celkového měsíčního vyúčtování.

5.6. Pokud Klient nesplní povinnost předem odhlášeného dovozu oběda z ostatní kuchyně, bude mu tento dovoz naúčtován do doby, než dojde ke zjištění skutečnosti, že nemá oběd přihlášený.

5.7. Pokud Klient nesplní povinnost předem odhlášené péče, nebude mu za tuto péči odečtena úhrada z celkového měsíčního vyúčtování.

5.8. Pokud je Klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, považuje se tento den oběd i péče za odhlášené.

Článek 6 **Zaměstnanci PS**

6.1. Pečovatelskou činnost vykonávají pracovníci sociální péče – pečovatelky, které musí splňovat tyto podmínky: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost dle zákona o sociálních službách.

6.2. Činnost pečovatelské služby organizuje, odborně zabezpečuje a kontroluje vedoucí PS, která je přímo podřízena ředitelce MěÚSS.

Článek 7 **Stížnosti**

7.1. V situaci, kdy je Klient nespokojen s průběhem poskytování sociální služby má právo podat stížnost a to osobně, prostřednictvím zákonného zástupce, rodinného příslušníka nebo jiné osoby jednající v jeho zájmu. Stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky, datovou schránkou, emailem, faxem:

a) ředitelce Městského ústavu sociálních služeb Klatovy, Bc. Alena Kleinerová, TEL: 376 347 112,
E-MAIL: kleinerova@musskt.cz

b) email Městského ústavu sociálních služeb Klatovy: musskt@musskt.cz

c) vedoucí pečovatelské služby, Marie Šimová, DiS., TEL: 376 347 118, E-MAIL: simova@musskt.cz

d) sociální pracovníci pečovatelské služby, Dana Růžicková, TEL: 376 347 101,
E-MAIL: socialnipracovnice@musskt.cz

e) klíčovému pracovníkovi klienta

f) pracovníkovi pečovatelské služby - pečovatelka

g) poštou na adresu poskytovatele: Městského ústavu sociálních služeb Klatovy, Balbínova 59, 339 01, Klatovy

h) schránka Pečovatelská služba – stížnosti, která se nachází na adrese Balbínova 59, 339 01 Klatovy, č. dveří 9

ch) datová schránka Městského ústavu sociálních služeb Klatovy: b3anw4m

7.2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů, a to ve lhůtě 30 dní. Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů ode dne obdržení, musí být vyřízeny nejdéle do 60 dnů. O delší lhůtě než 30 dnů musí být stěžovatel písemně informován. Postupy k vyřešení stížnosti vedou ke zjištění stavu věci, nesnižují žádného z účastníků a neovlivňují vztahy mezi účastníky. Při vyřizování je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

7.3. Přijaté stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, popřípadě sociální pracovnice pečovatelské služby. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn. Písemný záznam je uložen u vedoucí pečovatelské služby. Při anonymní písemné stížnosti je výsledek jejího šetření zveřejněn vedle schránky na stížnosti.

7.4. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti může Klient podat odvolání.

Článek 8 **Nouzové a havarijní situace**

8.1. Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby jsou popsány ve standardech PS Klatovy a Klient se s nimi může seznámit.

Článek 9 **Plánování průběhu poskytování sociálních služeb**

9.1. PS plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností Klientů PS, vede písemné záznamy o průběhu poskytování soc. služby a hodnotí průběh poskytování soc. služby za účasti těchto Klientů, nebo jejich zákonných zástupců.

Článek 10 **Informace o poskytované službě**

10.1. Informace o Pečovatelské službě Klatovy jsou k dispozici na internetových stránkách (www.musskt.cz), v brožurě Průvodce sociálními a doprovodnými službami na Klatovsku, v brožurě Městský ústav sociálních služeb Klatovy a v letáku o Pečovatelské službě. Tyto materiály lze získat přímo v kanceláři PS, v dalších zařízeních MěÚSS, na MěÚ Klatovy, v informačním centru Klatovy, v čekárnách praktických i odborných lékařů. Informace jsou uvedeny v databázi poskytovatelů sociálních služeb, poslání, cíle a cílová skupina je uvedena na nástěnce u kanceláře PS.

Článek 11 **Dodržování standardů kvality sociálních služeb**

11.1. PS dodržuje standardy kvality sociálních služeb.

Článek 12

Kontrola zajištění kvality poskytovaných služeb

12.1. Kontrolu kvality poskytovaných služeb provádí vedoucí PS Klatovy, ředitelka MěÚSS Klatovy nebo jím pověřený zaměstnanec MěÚSS.

12.2. Pravidelná kontrola je prováděna:

- a) pravidelnými poradami se zaměstnanci PS
- b) kontrolou vykazování poskytované péče předložením čteček
- c) kontrolou písemné evidence provedené péče
- d) kontrolou dokumentace týkající se Klientů

12.3. Průběžná kontrola je prováděna následujícími způsoby:

- a) hodnocením u jednotlivých Klientů
- b) při prošetření stížností a námětů
- c) dotazníky spokojenosti Klientů

Článek 13

Závěrečná ustanovení

13.1. Vedoucí PS nebo jím pověřený zaměstnanec seznámí s těmito Vnitřními pravidly všechny Klienty a zaměstnance nejpozději do dne, kdy tato Vnitřní pravidla nabyly účinnosti. Noví Klienti služby jsou s Vnitřními pravidly seznámeni před zahájením poskytování pečovatelské služby. Vnitřní pravidla jsou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

13.2. Klienti a zaměstnanci potvrdí svým podpisem, že byli seznámeni s Vnitřními pravidly.

13.3. Součástí vnitřních pravidel je příloha č. 1 – Úhrada úkonů PS
č. 2 - Informace o půjčovně komp. pomůcek

13.4. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.2.2026.

V Klatovech, dne 1.2.2026.

Městský úřad sociálních služeb Klatovy
příspěvková organizace
Balbínova 59, 339 01 Klatovy 1
tel.: 376 347 119, 376 347 112
fax: 376 347 110
IČ: 492 07 261

Bc. Alena Kleinerová
ředitelka MěÚSS

