



# MĚSTO LEDEČ NAD SÁZAVOU

ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA  
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA LEDEČ NAD SÁZAVOU

---

## Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou platná od 1.1.2016

### 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, tel./fax: 569726631, e-mail: dana.pospisilova@ledecns.cz, richard.holek@ledecns.cz.

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.

Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny, tj. v pondělí až pátek od 6.30 do 18.00 hod. a v sobotu a neděli a o státních svátcích od 9.00 do 12.00, dle potřeb uživatelů. 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.

### 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**

Pozitivní vymezení okruhu osob, kterým může být pečovatelská služba poskytnuta:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením (osoby s tělesným postižením, osoby se smyslovým postižením - a to pouze osoby se sluchovým postižením, které jsou schopny se dorozumět pomocí psaného textu a osoby s lehčí vadou zraku, kteří nevyžadují komunikaci v Braillově písmu)
- rodiny s dětmi

Negativní vymezení okruhu osob, kterým pečovatelská služba není poskytována:

- soběstačné osoby, které nepotřebují pomoc jiné fyzické osoby
- osoby, které vyžadují 24-hodinovou péči
- osoby komunikující jiným než českým nebo slovenským jazykem

## **Čl. III**

### **Poskytované úkony**

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 zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

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

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. dovoz nebo donáška jídla,

3. pomoc při přípravě jídla a pití,
  4. příprava a podání jídla a pití,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
1. běžný úklid a údržba domácnosti,
  2. údržba domácích spotřebičů,
  3. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování,
  4. donáška vody,
  5. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
  6. běžné nákupy a pochůzky,
  7. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
  8. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jejich drobné opravy,
  9. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
  2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

Kromě uvedených základních činností jsou poskytovány i fakultativní činnosti:

1. přeprava uživatele k lékaři v místě trvalého pobytu vozem provozovaným poskytovatelem za podmínek stanovených v důvodové zprávě usnesení RM č.5.2007/ 74RM-s) ze dne 26. 3. 2007 – zdarma

### **Placení obědů**

Platba za obědy se uskutečňuje vždy do 15. dne následujícího měsíce zpětně za skutečný počet odebraných obědů. Peníze se vybírají v hotovosti v domácnostech uživatelů nebo v kanceláři pečovatelské služby.

Uživatelé dostanou vyúčtování, na kterém je zaznamenán počet a cena odebraných obědů. Peníze za dovoz obědů se vybírají buď současně s penězi za obědy (v případě, že jiný úkon se u uživatele neprovádí) nebo současně s placením ostatních úkonů. Peníze se vybírají v hotovosti, na základě vystavené stvrzenky. Pečovatelská služba zajišťuje dovoz obědů **od** dodavatelů stravy a ten je dále transportován k uživateli.

### **Odhlášení nebo přihlášení oběda**

Uživatel je odhlášení nebo přihlášení obědů povinen provést nejpozději vždy jeden pracovní den předem u vedoucího pracovníka PS, sociálního pracovníka nebo u pečovatelky. V mimořádných případech (zhoršení zdravotního stavu) je odhlášení možné provést ještě tentýž den, na který má uživatel oběd přihlášení, ale nejpozději do 6.45. Pro uživatele, kteří odebírají obědy mimo areál DPS, platí, že mohou využít stejný postup, nebo změnu nahlásit pomocí telefonu. Tel.:569 726 631

### **Vybírání peněz za poskytované služby**

Všechny výše uvedené úkony jsou poskytovány za úhradu, kromě přepravy uživatele k lékaři v místě trvalého pobytu vozem provozovaným poskytovatelem za podmínek stanovených v důvodové zprávě usnesení RM č.5.2007/ 74RM-s) ze dne 26. 3. 2007, která je zdarma. Výše úhrady je uvedena v Ceníku poskytovaných úkonů Pečovatelskou službou Ledec nad Sázavou. 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. Úhrady za poskytované úkony zapisuje pečovatelka do denního výkazu uživatele. Úhrada je prováděna dle pravidel obsažených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Poskytovatel předkládá vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc a to nejpozději do 15. 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.

### **Vstup do domácnosti uživatele**

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

Obyvatelé domu s pečovatelskou službou nejsou povinni předat klíče od svého bytu k dispozici pečovatelské službě. Tyto klíče jsou používány pracovníky pečovatelské služby jen v mimořádných případech (ohrožení zdraví a života uživatele). V takovém případě do bytu vstupují vždy dva pracovníci a o tomto vstupu je učiněn záznam, který se zakládá do osobní složky uživatele. Klíče používané v terénu při donášce nebo rozvozu obědů do domácností jsou používány jen s písemným souhlasem uživatele

## **ČI. IV**

### **Individuální plán a klíčový pracovník**

#### **Individuální plán**

Abychom zajistili, že budete s naší službou spokojeni a abychom mohli respektovat Vaše individuální přání a odlišnosti, sestavujeme každému uživateli jeho vlastní osobní plán. Tento plán obsahuje osobní cíle uživatele, které má služba naplňovat. Jsou v něm zakotvena Vaše přání, třeba o tom, jak si představujete svůj den, jaké jsou Vaše zvyklosti, abyste nemuseli měnit věci, na které jste zvyklí. Nasměrujete si službu tak, aby Vám vyhovovala. Nikdo Vás nebude do ničeho nutit a vymýšlet s Vámi komplikované plány. Jedná se pouze o upřesnění Vašich individuálních přání. Každý z Vás je jiný a my nemůžeme znát Vaše zvyklosti a návyky bez toho, abychom se Vás zeptali (např. kdy Vám vyhovuje vstávání, kdy návštěva pečovatelky, s čím od nás potřebujete pomoci).

### **Klíčový pracovník**

Po vyhotovení smlouvy Vám bude přidělen klíčový pracovník. Tento pracovník pro Vás bude kontaktní osobou, člověkem, který si bude iniciativně všímat Vašich potřeb a spokojenosti a bude hájit Vaše zájmy. Klíčový pracovník bude Vaším prostředníkem a důvěrníkem. Pro první chvíle Vám bude klíčový pracovník přidělen a samozřejmě se může stát, že Vám nebude vyhovovat. V takovém případě máte možnost požádat o změnu klíčového pracovníka. Klíčový pracovník se s Vámi bude podílet na tvorbě Vašeho individuálního plánu.

## **Čl. V**

### **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 klienta. 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 (telefonní číslo: 569 726 631, e-mailová adresa: dana.pospisilova@ledecns.cz, richard.holek@ledecns.cz)
- písemná forma stížnosti (dopisem na adresu: 5. května 473, 584 01 Ledec n. Sázavou)
- 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](mailto:podatelna@ledecns.cz)

### **Kontakty na nezávislé orgány**

#### **Občanská poradna Havlíčkův Brod**

B. Němcové 188, Havlíčkův Brod, 580 01

tel.: **569 425 630, 777 736 048**

e-mail: [poradna@charitahb.cz](mailto:poradna@charitahb.cz)

#### **Právní poradna ČHV (Helsinský výbor)**

Ostrovského 253/3, Praha 5, 150 00

tel.: **220 515 223**

e-mail: [pravni@helcom.cz](mailto:pravni@helcom.cz)

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

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

## **Čl. VI**

### **Personální zajištění služeb**

Pro zajišťování kvalitních služeb zařízení přijímá do pracovního poměru zaměstnance s odpovídající kvalifikací, která je dána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Struktura zařízení a počet pracovních míst jsou rozpracovány

v Organizační struktuře Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou. Starosta města je nadřízen pracovníkům pečovatelské služby. Pečovatelská služba má v současné době 8 pracovníků v přímé péči, vedoucího pracovníka a sociálního pracovníka.

### **Starosta města**

je statutárním zástupcem Pečovatelské služby města Ledec nad Sázavou, podepisuje Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a Dodatky ke smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.

### **Vedoucí pracovník**

koordinuje činnost pečovatelské služby, zabezpečuje poskytování úkonů pečovatelské služby u uživatelů služby.

### **Sociální pracovník**

připravuje podklady pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, včetně jednání se zájemcem o službu a provádění sociálního šetření, je metodikem klíčových pracovníků

### **Pracovnice pečovatelské služby, které vykonávají přímou obslužnou péči**

zabezpečují poskytování úkonů u uživatelů služeb v jejich bytech i ve středisku pečovatelské služby.

### **Mlčenlivost pracovníků**

Pracovníci pečovatelské služby jsou vázáni mlčenlivostí dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Při výkonu služby jsou povinny 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.

## **ČI. VII**

### **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 jsou nákup, donáška jídla. Neposkytují se velké úklidy a fakultativní činnosti. 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.

Uživatelé se v takových situacích obrací na pracovníky na tel.: 569 726 631

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA	
Pečovatelská služba	569 726 631
Město Ledec nad Sázavou	569 729 510
Integrovaný záchranný systém	112
Hasičský záchranný zbor	150
Policie	158
Záchranná služba	155

## Čl. VIII

### Výpovědní důvody

Výpovědní důvody jsou konkrétně stanoveny ve smlouvě, na straně poskytovatele se jedná především o následující:

- uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména prodlení s úhradou za poskytnutí sociální služby, která bude delší než 30 dnů
- uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které jí vyplývají z Vnitřních pravidel Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou, kterými jsou placení úhrady za poskytnuté úkony, nahlášení změny při odhlášení nebo přihlášení obědů
- uživatel se chová k pracovníkům poskytovatele, kteří tuto službu zajišťují způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- pominuly důvody k poskytování služby

## Čl. IX

Těmito pravidly se ke dni 31. 12. 2015 ruší stávající vnitřní pravidla Pečovatelské služby Ledec nad Sázavou.