

# Popis realizace sociální služby

**Město Stříbro, Masarykovo nám. 1, 349 01 Stříbro**

**Pečovatelská služba Stříbro**

Třešňová 1439  
349 01 Stříbro

IČO 00260177

[www.mustribro.cz](http://www.mustribro.cz)

*(dále jen Poskytovatel)*

*(uvedené adresy Města Stříbra i pracoviště Pečovatelské služby jsou adresy pro doručování písemností)*

**Rozsah základních činností** pečovatelské služby je uveden v zákoně o sociálních službách a poskytovatel pečovatelské služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit (povinnost vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, ustanovení o Pečovatelské službě je uvedeno v § 40, jednotlivé úkony jsou vymezeny Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění).

**Pečovatelská služba města Stříbra je registrovaná terénní služba**, poskytujeme ji osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Úkony provádíme v domácnostech uživatelů, včetně domácností v domech s pečovatelskou službou, či v prostorách pečovatelské služby.

Služby jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, o které se klient vzhledem ke svému věku, či zdravotnímu stavu již nemůže sám postarat, jsou vykonávány školenými pečovatelkami, které jednájí v zájmu uživatele služby, zabezpečují a rozvíjí je i ve spolupráci s rodinou uživatele. Pečovatelská služba je poskytována v souladu s právními předpisy a na základě smlouvy s klientem. Smlouva vyvažuje nerovné postavení poskytovatele a uživatele a je uzavřena na základě vůle a přání uživatele. Jedním z nejdůležitějších aspektů právní úpravy sociálních služeb je individualizace služeb. Cílem individuálního plánování je posílení autority uživatele a přizpůsobení služby potřebám klienta dle skutečnosti.

**Okamžitá kapacita Pečovatelské služby města Stříbra je 5 uživatelů.**

Měsíční kapacita je 300 uživatelů.

**Doba poskytování sociální služby** (ambulantní i terénní formy):

Pracovní dny: pondělí – pátek 6:00-14:30

Pečovatelská služba není poskytována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (o sobotách a nedělích) a státem uznaných svátcích.

**Cílem služby** je podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost po co nejdelší dobu, umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí a společenském dění, být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy a prostředí. Vedeme klienta k co největší soběstačnosti a samostatnosti při zachování dostatečné bezpečnosti této činnosti. Spolupracujeme s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta.

**Negativní vymezení cílové skupiny**

Pracovníci pečovatelské služby nejsou profesně kvalifikovaní na poskytnutí odborné podpory lidem v těchto sociálně nepříznivých situacích:

- lidem s nestabilizovaným duševním onemocněním
- osobám trpícím takovým onemocněním či stavem, který vyžaduje hospitalizaci, pobytovou službu, nebo nepřetržitou péči (tj. péči na rámec pečovatelské služby a mimo její pracovní dobu)
- osobám, které mají potřeby a požadavky, které nejsou náplní poskytování pečovatelské služby, středně, až těžce mentálně postiženým lidem
- služba není rovněž poskytována při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění osoby nakažlivou chorobou vyžadující izolaci

Služba není určena pro zájemce, který žádá pouze dovoz obědů z důvodů komfortu (ušetření času). Klientovi je vyhledána komerční služba, například z blízké jídelny.

## Principy služby

- Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb - nikoli závislost
- Začlenění a integrace - nikoli sociální vyloučení
- Respektování potřeb - služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem
- Respektování důstojnosti každého člověka bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav a ekonomické postavení
- Partnerství - pracovat společně, ne odděleně
- Kvalita-záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- Rovnost bez diskriminace (*přístup stejné kvality k osobám rozdílného vyznání, rasy atd.*)
- Poskytování služeb bez ohledu na společenské postavení uživatele
- Podpora vzdělávání personálu

**Pečovatelská služba města Stříbra** (dále jen Poskytovatel) nabízí **základní úkony**, jejichž rozsah je citován v úvodu popisu realizace v návaznosti na Vnitřní předpisy služby.

Tyto úkony jsou poskytovány pouze občanům města Stříbra a okolních obcí, s kterými má město uzavřenu veřejnoprávní smlouvu o poskytování PS, eventuálně dle volných kapacit Poskytovatele i občanům blízkých obcí v dojezdové vzdálenosti Poskytovatele, sousedících s místními částmi města Stříbra.

Vedle základních činností Poskytovatel nabízí i **fakultativní služby** (nenárokové, nepovinné služby), neboli služby, které nejsou vymezeny zákonem. Jejich aktuální nabídka je dostupná v platném, Radou města Stříbra schváleném Sazebníku úkonů, jehož znění je veřejně přístupné. Zahrnuje např. tyto činnosti: doprava uživatelů PS vozidlem Poskytovatele, pedikúra (ošetření nohou nad rámec běžné základní péče)

**Fakultativní služby** mohou být obsahem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby pouze v případě, že jsou uživateli poskytovány **základní úkony**. Poskytování **pouze fakultativních služeb** bez návaznosti na služby základní je v rozporu s dikcí zákona o sociálních službách a **nebude žadatelům o službu umožněno jejich čerpání**. Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.

Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti občana**. Žádost mohou podat také blízké osoby občana s jeho souhlasem, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být ve výjimečných případech učiněna ústně, (pracovník Poskytovatele je nápomocen písemnému zpracování žádosti osoby) nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Předtisk formuláře je zveřejněn na oficiálních webových stránkách města Stříbra v sekci sociálního odboru. Nedílnou součástí žádosti může být (ve výjimečných případech) žádost Poskytovatele občanovi o doložení písemného zhodnocení jeho zdravotního stavu ošetřujícím lékařem, ne starší než 3 měsíců. Toto zhodnocení si občan pořizuje na své vlastní náklady. Přijatá žádost se zaeviduje. Poskytovatel uvedenou žádost zpracuje ve lhůtě do 30 kalendářních dnů. V případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena, je Poskytovatel povinen žadatele písemně vyzkoušet odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena.

Na základě žádosti je provedeno **sociální šetření** v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřebnosti žádané služby.

V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán poskytované pečovatelské služby. Individuální plán zahrnuje i četnost poskytovaných úkonů. Úkony, které zabezpečují rodinní příslušníci mohou být taktéž v odborné dokumentaci klienta zaevidovány.

Na základě sociálního šetření je s klientem uzavřena **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**, kterou podepisuje žadatel a statutární zástupce Poskytovatele. Z informací získaných z provedeného šetření, které zahrnuje rozsah a četnost poskytované péče bude klientovi doručena k podpisu do 15-ti pracovních dnů od provedeného šetření v jeho domácnosti. Klientovi bude poskytnuto i základní sociální poradenství a získává kontakt na sociálního pracovníka, který se stává jeho průvodcem poskytované péče.

V případě, že je potřeba zajistit přístup do vchodu a do bytu uživatele, jsou klíče přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři.

Při šetření se zakládá **dokumentace uživatele**, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, vyjádření lékaře, potvrzení o převzetí klíčů, smlouvu o pronájmu termonosiče – při dovozu oběda, dále obsahuje Individuální plán péče a informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče.

**Sociální pracovník poskytovatele** může vyhodnotit stav klienta tak, že **nedoporučí uzavřít Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby** v souladu s platnými právními předpisy, pokud poskytovatel:

- a) neposkytuje službu či úkony, o které zájemce žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování pečovatelské služby

**Smlouva nebude uzavřena** též za podmínky, že stav žadatele nebude objektivně vyhodnocen jako podpora sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení, že žadatel není osobou v nepříznivé sociální situaci, že si pečovatelskou službou chce nahrazovat běžně dostupné služby, nebo mu byla v posledních 6 měsících Smlouva vypovězena poskytovatelem dle bodu VIII, písmena a) – h) Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Není možné poskytovat sociální služby tomu, kdo si o ně požádá, aniž by bylo poskytovatelem takto objektivně posouzeno.

Odmítne-li poskytovatel uzavřít se žadatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné potvrzení s uvedením důvodu odmítnutí. Odmítnutí je evidováno v seznamu odmítnutých žadatelů o poskytnutí pečovatelské služby.

**Úhrada** za poskytnuté **základní úkony** pečovatelské služby je stanovena na základě výše úhrad uvedených v aktuálním Sazebníku úhrad Poskytovatele pro dané období. Pro všechny klienty je stanovena jednotná sazba.

**Fakultativní úkony** jsou hrazeny uživatelem dle kalkulovaných nákladů Poskytovatele a jejich výše je součástí platného Sazebníku úhrad. Sazby za fakultativní úkony jsou kalkulovány v souladu s platnou legislativou jako neziskové. Vyjmenované úkony jsou splatné v den poskytnutí úkonu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu výše úhrad za poskytované služby.

**Evidenci a četnost poskytnutých úkonů** zpracovává pracovník Poskytovatele. Na konci kalendářního měsíce je administrativní pracovníci Poskytovatele sesumarizováno konečné vyúčtování, které je předloženo klientovi k úhradě v hotovosti. Klient provádí úhradu za služby v Kč do pokladny v kanceláři Pečovatelské služby, v mimořádných případech do rukou zaměstnance Poskytovatele, oproti vydanému příjmovému dokladu. Veškeré hotovostní úhrady musí být provedeny do 5 kalendářních dnů následujícího měsíce.

V případě námitek uživatele proti předloženému vyúčtování poskytnuté péče, je potřeba tyto námitky uplatnit ihned písemně. Ve věci uplatnění námitek se uživatel může obrátit na zaměstnance Poskytovatele i na vedoucí sociálního odboru města Stříbra.

Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Veškeré podklady vyúčtování služeb jsou založeny v evidenci Poskytovatele.

**Výběr úhrad** probíhá v pracovních dnech od 8:00-12:00 a 12:30-13:45 v pokladně kanceláře Pečovatelské služby, Třešňová 1439, Stříbro, v domácnostech uživatelů i mimo uvedené hodiny.

Na základě provedení sociálního šetření, platné Smlouvy a vyhotoveného plánu péče se zahájí **poskytování předem dohodnutých úkonů pečovatelské služby**.

O jejím průběhu je veden **odborný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče v odpovídající kvalitě a na úrovni, která odpovídá současnému stavu poznání v dané odbornosti. Pečovatelská služba je poskytována v jednosměnném provozu, pečovatelky se mohou u klientů střídát.

**Jednat ve věcech smluvních** je oprávněn pouze uživatel, ten taktéž může stanovit další osoby, které mohou jednat ve věcech smluvních a povolit poskytovateli sdělovat informace o průběhu poskytované péče předem uvedeným osobám. Seznam osob, které mohou jednat za klienta ve věcech smluvních a mohou jim být sdělovány informace o průběhu poskytované péče, je potřeba písemně vyhotovit a založit do jeho dokumentace. U prvotních žádostí jsou tyto informace součástí Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby.

**Přechodné změny časového rozsahu.** Jedná se zejména o odhlášení obědů či opětovné přihlášení obědů. Odhlásit, či opětně přihlásit dovoz oběda je nutno učinit nejméně 1 (slovy jeden) den před dnem, pro který má být úkon učiněn, nejpozději do 9:00 hodin v kanceláři administrativní pracovnice Poskytovatele. Ve výjimečných případech lze úkon učinit telefonicky na čísle: 374624636. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu je např. zhoršení zdravotního stavu. Na pozdější oznámení nebude brán zřetel, uživatel uhradí plnou výši oběda.

**Trvalé změny rozsahu i obsahu služby** se týkají rozšíření služby o další úkony, které uživatel nemá uvedeny v návaznosti na Smlouvu v Individuálním plánu a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení schopnosti si daný úkon zabezpečit svépomocí.

**Oprávněná osoba Poskytovatele** sjednat uvedené změny a doplňky ke Smlouvě je sociální pracovník/pracovnice, který/á je na základě žádosti klienta oprávněn/a provést šetření v domácnosti a požadované změny zpracovat do Individuálního plánu uživatele. Veškeré změny týkající se rozsahu i obsahu služby musí být Poskytovatelem odsouhlaseny, za odsouhlasení změn je zodpovědný sociální pracovník.

#### **Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a na postup a chování pracovníků poskytovatele, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je vždy chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním pečovatelské služby.

**Stížnosti je možné podávat ústně nebo v písemné či elektronické podobě.** Ústní stížnost lze podat kterémukoli pracovníkovi Poskytovatele, starostovi či místostarostovi města nebo tajemníkovi městského úřadu. Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno osobním jednáním s klientem, který stížnost podal.

Každý uživatel si může svobodně zvolit zástupce, který ho při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

Stížnosti jsou vyřizovány v souladu s přílohou Organizačního řádu Městského úřadu Stříbro.

Stížnost, která se týká kvality či množství dovezeného jídla, postoupí zaměstnanec Poskytovatele neprodleně přímo dodavateli a stěžovateli o tom ústně vyrozumí.

**Anonymní stížnosti se odkládají,** podle závažnosti jejich obsahu však mohou být podnětem k provedení kontroly, k odstranění nedostatků nebo ke zlepšení činnosti.

#### **Telefonní kontakt pro komunikaci s pracovníky Poskytovatele:**

374 624 636 DPS Třešňová ul.1439, Stříbro (kancelář administrativní pracovnice)

374 622 378 DPS Větrná ul. 1378, Stříbro

775 599 567 mobilní telefon vedoucí pečovatelky

374 801 170 vedoucí sociálního odboru MěÚ Stříbro

374 801 171 sociální pracovnice MěÚ Stříbro

e-mailový kontakt Poskytovatele: [posta@mustribro.cz](mailto:posta@mustribro.cz)

374 801101 statutární zástupce Města Stříbra, starosta

**Zrušení poskytovaných služeb** formou výpovědi Smlouvy je nutno učinit písemně. O zrušení Smlouvy se vyhotoví Dodatek o zrušení smlouvy. Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

V případě, že uživatel **neodebral péči** ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil Poskytovatele o odhlášení služby a pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí péče, může být uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu – tzv. **neodhlášený úkon** dle aktuálního sazebníku Poskytovatele.

Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz oběda. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou prokazatelné důvody (např. hospitalizace) – nevztahuje se však na cenu stravy.

**Při ukončení péče** provede Poskytovatel konečné vyúčtování podle lhůt uvedených ve Smlouvě, nejpozději ve lhůtě do 30 kalendářních dnů po uplynutí měsíce, ve kterém byla služba naposledy poskytována. Připraví vyúčtování finanční hotovosti (peníze určeny k zajištění nákupů), zajistí vrácení zapůjčených termojídlonosičů, na základě Smlouvy o bezplatném pronájmu (event. i klíčů od bytu a od vchodu), vyúčtování poskytnutých služeb a Dodatek o zrušení smluv. V případech, kdy nebudou ve lhůtě do 3 kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy vyzvednuty klíče, případně prádlo je Poskytovatel služby oprávněn tyto věci nechat zlikvidovat. Při úmrtí klienta je zahájeno dědické řízení.

**Poskytovatel má legislativní povinnost nenahrazovat běžně dostupné veřejné služby** a vytvářet příležitosti pro to, aby občan mohl veřejné služby využívat. To vše s jednoznačným cílem: sociálně je začleňovat a nevytvářet závislost na sociální službě.

V případech, kdy uživatel **nevyužívá službu v období delším než jsou 3 kalendářní měsíce** po sobě jdoucí, je Poskytovatel oprávněn mu Smlouvu o poskytování pečovatelské služby jednostranně vypovědět. O ukončení Smlouvy bude uživatel písemně informován.

Bc. Alena Ratajová  
vedoucí sociálního odboru  
MěÚ Stříbro

Ve Stříbře dne 18.04.2016

**Příloha:**

**SAZEBNÍK ÚKONŮ - Pečovatelská služba Stříbro**  
**schválený Radou města Stříbra dne 10.2.2014, platný od 1.3.2014**

**1. Základní činnosti pečovatelské služby**

**a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití                               | 120,-- Kč/hod |
| 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek                | 120,-- Kč/hod |
| 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru | 120,-- Kč/hod |
| 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík                                   | 120,-- Kč/hod |

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

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. pomoc při úkonech osobní hygieny        | 120,-- Kč/hod |
| 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty | 120,-- Kč/hod |
| 3. pomoc při použití WC                    | 120,-- Kč/hod |

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- |                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| 1. dovoz nebo donáška jídla        | 25,-- Kč/úkon |
| 2. pomoc při přípravě jídla a pití | 120,-- Kč/hod |
| 3. příprava a podání jídla a pití  | 120,-- Kč/hod |

**d) pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- |   |                |
|---|----------------|
| 1. běžný úklid a údržba domácnosti  | 120,-- Kč/hod  |
| 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování) | 120,-- Kč/hod  |
| 3. donáška vody   | 120,-- Kč/hod  |
| 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení       | 120,-- Kč/hod  |
| 5. běžné nákupy a pochůzky  | 120,-- Kč/hod  |
| 6. velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)      | 100,-- Kč/úkon |
| 7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy                         | 70,-- Kč/kg    |
| 8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy                        | 70,-- Kč/kg    |

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět   | 120,-- Kč/hod |
| 2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět | 120,-- Kč/hod |

---

**2. Fakultativní (doplňkové) činnosti pečovatelské služby**

- |  |                |
|--|----------------|
| 1. doprava uživatelů PS vozidlem PS                        | 7,-- Kč/km     |
| 2. hodinová sazba při dopravě uživatelů PS vozidlem PS     | 120,-- Kč/hod  |
| 3. pedikúra (ošetření nohou nad rámec běžné základní péče) | 160,-- Kč/úkon |

*Pozn.: fakultativní úkony mohou být poskytovány pouze v případě, využívá-li uživatel nejméně 1 úkon uvedený jako základní: bod 1.a) – e).*

---

**Maximální výše úhrady za poskytování pečovatelské služby činí dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění:**

- 130,-- Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. a) a b), písm. c) v bodech 2 a 3 a písm. d) bodech 1 až 5 a písm. e); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,
- 30 Kč za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c) bodě 1,
- 115 Kč za úkon uvedený v odstavci 1 písm. d) bodě 6,
- 70 Kč za kilogram prádla za úkony uvedené v odstavci 1 písm. d) bodech 7 a 8.