

# **PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

## ***Ochrana osobních údajů***

MěSSS Marie zpracovává osobní údaje v rámci nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů – GDPR.

Osobní údaje jsou zpracovány na základě zákonných důvodů a popř. na základě souhlasu. Uvedené osobní údaje uživatele se využívají pouze v nezbytné míře při poskytování sjednaných pečovatelských úkonů a nebudou předávány jiným společnostem mimo kontrolních orgánů. Osobní údaje nebudou předávány mimo země Evropské unie nebo mezinárodní organizaci.

Pracovníci MěSSS MARIE jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Ochrana osobních dat je řešena ve standardu č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby, Směrnice č. 15. Uživatel a kontaktní osoba, kterou uživatel uvede, jsou seznámeni s informacemi o zpracování osobních údajů. Tyto informace podepisují a jsou součástí dokumentace uživatele.

## ***Doba poskytování služby***

Pečovatelská služba je poskytována v domácím prostředí Uživatele a v domech s nájemními byty Harmonie I. a Harmonie II. je poskytována 7 dní v týdnu od 7<sup>00</sup> do 21<sup>00</sup> hodin.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně podle potřeby Uživatele a provozních možností poskytovatele a vše je uvedeno v Individuálním plánu pečovatelských úkonů uživatele. Služba se poskytuje po uzavření smlouvy.

## ***Změny v poskytování služeb***

Uživatel včas informuje vedoucí PS nebo svého klíčového pracovníka o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb. Obědy a služby je nutné přihlašovat a odhlašovat nejpozději jeden den předem do 7.30 hodin a to osobně nebo telefonicky na tel. č. **491 426 539, 736 490 332**. V případě, že služba nebude zrušena včas, bude Uživateli naúčtován sjednaný úkon dle Individuálního plánu pečovatelských úkonů.

## ***Nákupy, pochůzky***

Pokud Uživatel požaduje zajištění nákupu nebo pochůzky, u které je nutná úhrada v hotovosti, je Uživatel povinen předat pečovatelce předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Vyúčtování nákupů provede pečovatelka dle vnitřního metodického postupu, tj. předloží pokladní doklad, případně vrátí zbytek peněz. Předání peněz mezi Uživatelem a pečovatelkou je vždy stvrzeno podpisem.

## ***Způsob vyúčtování a úhrada za poskytnuté pečovatelské úkony***

Za poskytnuté základní sociální služby a fakultativní služby je účtována úhrada dle ceníku Poskytovatele, který je součástí příloh ke smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby a se kterým je Uživatel předběžně seznámen.

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby ve výši rovnající se součtu částek za jednotlivé úkony v účtovaném měsíci.

Vedoucí PS na základě skutečně časovaných minut úkonů, které jsou zaznamenávány ve výkazu práce pečovatelky, vypočítává úhradu za poskytnuté úkony PS v ukončeném měsíci a vydá stvrzenku s kopií. Souhlas s kvalitou a rozsahem služby stvrzuje Uživatel podpisem. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady za jednotlivé úkony za kalendářní měsíc, a to nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce.

Klíčový pracovník předá uživateli originál dokladu a jím podepsanou kopii stvrzenky spolu s vybraným obnosem předá v hotovosti vedoucí PS nebo pečovatelce.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu oproti účetnímu dokladu

- v hotovosti pracovníkovi pověřenému Poskytovatelem nejpozději do 20. dne v měsíci
- bezhotovostním převodem nejpozději do 20. dne v měsíci na účet č. 44735551/0100
- bezhotovostním převodem – inkasním strháváním z účtu Uživatele nejpozději do 20. dne v měsíci

V případě platby úhrady bankovním převodem, uživatel poskytne informaci o čísle jednoho účtu a e-mailovou adresu pro zasílání vyúčtování, e – mailová komunikace je vždy zašifrována heslem, které je domluveno mezi poskytovatelem a uživatelem.

Úhrada za poskytnuté služby vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., vyhlášky č. 505/2006 Sb. a je specifikována v dokumentu MěSSS MARIE „Úhrada úkonů“. Uživatel bere na vědomí, že výše úhrady za základní úkony pečovatelské služby se bude měnit v souvislosti se změnami právních předpisů upravujících poskytování sociálních služeb.

Uživatel bere na vědomí, že v případě, že se změní skutečnosti rozhodné pro stanovení výše úhrady za fakultativní služby, stanoví Poskytovatel výši úhrady od počátku následujícího kalendářního měsíce.

#### ***Dovážka obědů***

Obědy jsou zajišťovány smluvně od dodavatelů. Obědy jsou dováženy v době **10:30 – 14:00 hodin**. Obědy jsou rozváženy v termojídlonosičích.

Možnosti zajištění termojídlonosičů

- Poskytovatel zapůjčí Uživateli jeden termojídlonosič za úhradu, druhý termojídlonosič si uživatel zakoupí
- Poskytovatel zapůjčí oba termojídlonosiče za úhradu nebo si oba koupí
- Uživatel si zajistí sám na své náklady vlastní termojídlonosiče

Pokud Uživatel zapůjčený termojídlonosič poškodí nebo jinak znehodnotí, bude mu naúčtována nákupní cena tohoto termojídlonosiče v plné výši.

#### ***Kontaktní osoby***

Každý Uživatel do svého Individuálního profilu uvede alespoň jednu osobu, které je Poskytovatel oprávněn poskytovat informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontakt na osobu blízkou se skládá ze jména a příjmení, adresy a telefonního čísla, popř. e-mailové adresy. Uživatel je povinen nahlásit pečovatelce nebo telefonicky vedoucí PS změny tel. čísla či adresy kontaktní osoby.

Kontaktní osoba je ihned informována v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotvírá. Důvodem je sjednání dalšího postupu, pokud je nebezpečí, že je Uživatel v ohrožení života či zdraví.

Kontaktní osoba je oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je Uživatel náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tuto náležitost vyřídit osobně.

### ***Propůjčení klíče***

Pečovatelská služba má propůjčeny klíče od domu, bytu v ojedinělých případech. Při propůjčení klíče od uživatele je sepsán protokol o převzetí klíče, protokol je uložen ve spisu uživatele. Klíče Uživatelů jsou označeny visačkou se jménem. Za manipulaci s klíči odpovídá službu konající pracovník. Klíče jsou uloženy v uzamykatelných stolech v prostorách pro pečovatelky. Seznam propůjčených klíčů od Uživatelů je uložen u vedoucí PS. Žádný zaměstnanec Pečovatelské služby nesmí propůjčení klíče poskytnout třetí osobě. V nepřítomnosti uživatele do bytu nikdo nevstupuje.

### ***Nouzové a havarijní situace***

V případě úrazu, zhoršení zdravotního stavu, nebo pokud Uživatel nereaguje na klepání, zvonění, je nejdříve informována vedoucí PS a postupujeme dle st. č. 14. V případě, že uživatel neotevírá, ale v bytě se ozývá, volá, otevřeme byt (pokud máme náhradní klíč) a přivoláme pomoc. Pokud klíč nemáme, voláme HZS, popř. i RZS. O vzniklé situaci je informována osoba blízká a vedoucí PS.

**Kontakty:** MěSSS MARIE, Bartoňova 1998, Náchod  
**tel.:** 491 423 478  
**e-mail:** stredisko.marie@messs-na.cz

Pečovatelská služba terénní, Rybářská 1810, Náchod  
**tel.:** 491 426 539, 736 490 332, 731 653 289  
**e-mail:** pecovatelska.sluzba@messs-na.cz  
**www.messs-na.cz**

### **PEČOVATELSKÁ SLUŽBA SE POSKYTUJE BEZ ÚHRADY**

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- účastníkům odboje,
- osobám, které jsou účastníky rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastníky rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- osobám, které byly zařazeny v táborech nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táborech nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteři s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v čísle 2) až 4) starším 70 let

**ÚHRADA ÚKONU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PLATNÁ OD 1.1.2023  
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

**ZÁKLADNÍ SLUŽBY**

<b>Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>	<b>155,- Kč/hod.</b>
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</b>	<b>155,-Kč/hod.</b>
1. Pomoc při úkonech osobní hygieny 2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty 3. Pomoc při použití WC	
<b>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</b>	<b>155,-Kč/hod.</b>
1. Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování 2. Dovoz, donáška jídla 3. Pomoc při přípravě jídla a pití 4. Příprava a podání jídla a pití	dle ceníku dodavatele 35,-Kč/1 porce
<b>Pomoc při zajišťování chodu domácnosti</b>	<b>155,-Kč/hod.</b>
1. Běžný úklid a údržba domácnosti, převlečení lůžka 2. Pomoc při zajišťování velkého úklidu domácnosti 3. Donáška vody 4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení 5. Běžné nákupy a pochůzky 6. Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti 7. Praní a žehlení osobního, ložního prádla, případně jeho drobné opravy včetně pracího prostředku 8. Praní a žehlení osobního, ložního prádla, případně jeho drobné opravy bez pracího prostředku	<b>150,-Kč/úkon</b> <b>85,-Kč/1kg</b> <b>80,-Kč/1kg</b>
<b>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>	<b>155,-Kč/hod.</b>
1. Doprovod dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět 2. Doprovod dospělých do školy, škol. zařízení, do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	

**FAKULTATIVNÍ SLUŽBY**

1. Dohled nad dospělým občanem 2. Dohled (nad požitím léků, apod.) 3. Zapůjčení jídlonosiče 4. Kopírování lékařských zpráv apod. 5. Telefonické zprostředkování kontaktu (objednání sanity, apod.)	<b>155,-Kč/ hod.</b> <b>16,-Kč/ úkon</b> <b>30,-Kč/ 1měsíc</b> <b>2,-Kč list</b> <b>5,-Kč/úkon</b>
--	--

**VÝŠE ÚHRADY PLATNÁ OD 1.1. 2023 ZA 1 HODINU PÉČE**

Méně než 80 hodin/měsíc	Více než 80 hodin/měsíc
<b>155,- Kč/hodina</b>	<b>135,- Kč/hodina</b>

Úhrada úkonů pečovatelské služby je v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. v úplném znění a byla schválena Radou města Náchod.

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Pečovatelská služba má za tím účelem stanovená vnitřní pravidla, která uplatňuje a se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

Stížnost může podat:

- 1) uživatel služby
- 2) rodinný příslušník
- 3) osoba blízká (přítel)
- 4) zákonný zástupce
- 5) jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele
- 6) zaměstnanec zařízení (pověřený uživatelem)
- 7) zaměstnanec zařízení

Stížnost je možno podat:

- Pracovníkovi pečovatelské služby, ke kterému má uživatel důvěru.
- Vedoucí PS na číslo 491 426 539.
- Řediteli organizace na číslo 491 426 478.

Písemnou stížnost je možné podepsat nebo poslat anonymně na adresu:

- Pečovatelská služba, Rybářská 1810, 547 01 Náchod
- MěSSS MARIE, Bartoňova 1998, 547 01 Náchod

Pokud není uživatel spokojen s vyřešením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele MěSSS MARIE:

- Městský úřad Náchod, Zámecká 1845, 547 01 Náchod
- Vedoucí odboru sociálních věcí a školství na číslo 491 405 437

V případě, že stěžovatel neshledá vyjádření zařízení popř. jeho zřizovatele a přijatá opatření ze strany MěSSS za dostačující, je možné podat stížnost:

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu Královéhradeckého kraje na adrese: Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na číslo 495 817 320.

Kancelář veřejnému ochránci práv Brno, Údolí 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 777.

Pro náměty, připomínky a stížnosti je umístěna v sídle PS schránka.

Náměty, připomínky a nedostatky se řeší průběžně na poradách zaměstnanců.

Kdo stížnost vyřídí

- v zařízení → ředitel zařízení
- u zřizovatele → vedoucí sociálního odboru
- u ombudsmana → kancelář ombudsmana

Každá stížnost je zaevidovaná v evidenci došlé pošty a předána řediteli k vyřešení. Stížnosti jsou zaznamenány v Knize stížností. Kniha stížností je uložena u ředitele MěSSS.

U anonymní stížnosti je po prošetření výsledek zveřejněn na:

nástěnce Harmonie I. po dobu 14 dní

vývěsce na úřední desce Městského úřadu Náchod po dobu 14 dní

**Forma vyřízení stížnosti**

Stížnost je po předání řediteli bezodkladně prošetřena, analyzována a uzavřena včetně nápravných opatření, pokud vyvstala jejich potřeba.

Jednání při vyřizování stížnosti se účastní uživatel, popř. jím zvolená konkrétní osoba (rodinný příslušník), pracovník pověřený stížnostmi, pracovník, proti kterému je stížnost podána.

Je proveden zápis o celém šetření → zodpovídá ředitel zařízení.

Proti zaměstnanci je postupováno dle Zákoníku práce.

Uživatel je vyrozuměn o vyřešení stížnosti písemnou formou nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti. Jedna kopie je uložena do osobního spisu uživatele. Lhůta pro vyřízení stížnosti je individuální. Dle charakteru závažnosti a složitosti jejího prošetřování může být vyřízena ihned, nejpozději do 30 dnů.

Uživatel podpisem stvrzuje, že byl seznámen s pravidly poskytování pečovatelské služby.

V Náchodě dne

.....  
podpis uživatele

.....  
podpis poskytovatele  
Mgr. Jaromír Vejrych