

# **MĚSTO STARÝ PLZENEC**

IČO: 00257257

se sídlem Městského úřadu Starý Plzenec, Smetanova 932, 332 02 Starý Plzenec

## **VNITŘNÍ SMĚRNICE Č. 2/2023**

### **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY A PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB JEJÍHO POSKYTOVÁNÍ**

Rada města Starého Plzeňce (dále jen „rada“) ve smyslu ustanovení § 102 odst. 2 písm. b) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů stanovuje podle ustanovení § 88 písm. d) a e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů následující

## Čl. I Základní ustanovení

(1) Pečovatelská služba je terénní služba sociální péče poskytovaná v souladu s platnými právními předpisy<sup>1)</sup> ve vymezeném čase prostřednictvím kvalifikovaných zaměstnanců města Starého Plzeňce (dále také „poskytovatel“) určeným osobám (viz ustanovení čl. II) na základě písemné smlouvy (dále jen „klienti“). Za poskytovanou službu je vybírána úhrada podle platného sazebníku schváleného radou s výjimkou zákonem stanovených případů<sup>2)</sup>.

(2) Pečovatelskou službu poskytovatel zajišťuje prostřednictvím jím zřízené organizační složky **Pečovatelská služba**, se sídlem Smetanova 932, 332 02 Starý Plzeňec (dále jen „složka“). Předmět a náplň činnosti, působnost, práva a povinnosti, organizační strukturu a zásady řízení a hospodaření složky upravuje zřizovací listina složky vydaná zastupitelstvem města<sup>3)</sup> a organizační řád složky vydávaný radou.

(3) Cílem pečovatelské služby je pomáhat jejím klientům žít dosavadním způsobem života v jejich přirozeném domácím prostředí, a tak oddalovat nutnost umístění klientů do pobytových zařízení sociálních služeb, být nadále součástí přirozené sociální sítě a využívat všech institucí poskytujících služby veřejnosti v místě svého bydliště.

(4) Posláním pečovatelské služby je zajistit jejím klientům důstojné stáří, kvalitní, bezpečnou a odbornou pomoc a poskytnutím komplexu pečovatelských činností napomáhat k jejich soběstačnosti v domácím prostředí.

(5) Základními principy pečovatelské služby jsou

- a) individuální přístup ke klientům,
- b) klientův svobodný výběr z nabízených služeb,
- c) respektování osobních názorů klientů,
- d) poskytování služby ve stejné kvalitě všem klientům bez rozdílu rasy, náboženského vyznání a společenského postavení,
- e) přizpůsobení poskytované služby potřebám klienta, nikoli potřebám poskytovatele,
- f) respektování důstojnosti klientů bez ohledu na jejich fyzický nebo duševní stav,
- g) poskytování podpory v samostatném a nezávislém životě klienta v domácím prostředí, při zachování přirozených sociálních vazeb,
- h) poskytování kvalitní, bezpečné a odborné pomoci.

(6) Pečovatelská služba je poskytována v náležité kvalitě vždy v zájmu klientů. Příslušní pracovníci při jejím poskytování respektují zákony, nařízení a závazné předpisy platné pro jejich povolání a jednají takovými způsoby, aby byla zachována lidská důstojnost a zajištěno dodržování lidských práv a svobod.

(7) Za účelem standardizace kvality poskytované pečovatelské služby stanovuje vedoucí složky interní pravidla činnosti složky, jejichž důsledné uplatňování vede ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

## Čl. II

## **Okruh osob pro poskytování pečovatelské služby**

Okruh osob (cílová skupina), kterým je pečovatelská služba zajišťována<sup>4)</sup>, jsou senioři a osoby s jiným zdravotním postižením. Cílová skupina se dělí podle věkové struktury na mladší seniory (65-80 let), starší seniory (nad 80 let) a dospělí (27-64 let).

Pečovatelská služba je poskytována:

- a) osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby a tuto pomoc jim nezajistí rodinní příslušníci ani jiné osoby,
- b) osobám, které mají úplnou ztrátu soběstačnosti z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby a tuto pomoc jim pečovatelská služba zajišťuje v součinnosti s rodinou, pomáhajícími organizacemi, popřípadě dalšími osobami (apod.).

### **Čl. III.**

#### **Informování zájemců o pečovatelskou službu**

Informace o poskytování pečovatelské služby jsou poskytovány:

- a) na webových stránkách poskytovatele <http://www.staryplzenec.cz/>,
- b) prostřednictvím informačních letáků, které jsou k dispozici na městském úřadu
- c) ústně, telefonicky, písemnou či elektronickou odpovědí vedoucí složky na kontaktech
  - adresa: Pečovatelská služba, Smetanova 932, 332 02 Starý Plzenec,
  - telefon: 377 183 643,
  - e-mail: [koubova@staryplzenec.cz](mailto:koubova@staryplzenec.cz)
- d) články v místních novinách

Základní ústní informace o poskytování pečovatelské služby podávají všichni pracovníci složky, podrobné informace o poskytování pečovatelské služby podává vedoucí složky.

### **Čl. IV.**

#### **Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu**

(1) Se zájemcem o pečovatelskou službu nebo jeho zákonným zástupcem jedná vedoucí složky, která provádí šetření v místě jeho bydliště a formou rozhovoru zjišťuje jeho požadavky, potřeby a osobní cíle, tzn. co od poskytování pečovatelské služby očekává. Zjistí-li, že poskytování pečovatelské služby zájemci není v rozporu s platnými předpisy poskytovatele, seznámí zájemce s rozsahem poskytovaných úkonů včetně výše úhrady podle platného sazebníku a s podmínkami a způsobem poskytování pečovatelské služby. Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu musí být vždy přizpůsobeno jeho duševnímu stavu a jeho schopnostem vnímání a chápání, může být jednorázové nebo opakované, vychází vždy z aktuální situace. Neslyšící zájemce má právo na tlumočníka ve znakové řeči. Jednání se mohou se souhlasem zájemce zúčastnit i další osoby (např. rodinní příslušníci).

(2) Zájemce nakonec sám rozhodne, zda chce pečovatelskou službu využít či nikoliv. V kladném případě pak společně s vedoucí složky formulují rozsah úkonů, které mu budou poskytovány, a sepiší žádost o poskytnutí služby. Zájemce je seznámen se svými právy a povinnostmi, které vyplynou z uzavřené smlouvy, a s vnitřními pravidly složky, které je po-

vinen dodržovat, pokud dojde k uzavření smlouvy. Je informován, že ve spolupráci s klíčovým pracovníkem (pečovatelkou) je poskytovatel povinen plánovat průběh poskytování pečovatelské služby a spolu s klientem pak vyhodnocovat průběh poskytování pečovatelské služby. Dále je seznámen s případy, kdy je poskytovatel oprávněn uzavřít smlouvu vypořádat. Je seznámen se svým právem podat v případě potřeby stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (viz článek VIII). Je rovněž poučen o vedení spisu a o jeho právu požádat kdykoliv o předložení spisu či o nahlédnutí do něj.

(2) Vedoucí složky předává zájemci písemně zpracované dokumenty:

- a) Pravidla pro poskytování pečovatelské služby a pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob jejího poskytování,
- b) Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby,
- c) Pravidla pro řešení havarijních a nouzových situací.

(3) Žádost o poskytování pečovatelské služby, která je podkladem k uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, obsahuje vždy následující údaje:

- a) jméno, příjmení a bydliště žadatele,
- b) jiné údaje,
- c) kontakt na rodinné příslušníky,
- d) termín začátku poskytování pečovatelské služby,
- e) rozsah a četnost poskytovaných úkonů,
- f) datum sepsání žádosti,
- g) vlastnoruční podpis žadatele nebo jeho zákonného zástupce,
- h) záznam z návštěvy u žadatele.

(4) Vedoucí složky může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby v souladu s platnými právními předpisy<sup>5)</sup>, pokud složka:

- a) neposkytuje službu či úkony, o které zájemce žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování pečovatelské služby (viz rozhodnutí krajského úřadu o registraci),
- c) osobě, které složka v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypověděla smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

(5) Odmítne-li vedoucí složky uzavřít se žadatelem smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné potvrzení s uvedením důvodu odmítnutí. Odmítnutí vedoucí složky eviduje v seznamu odmítnutých žadatelů o poskytnutí pečovatelské služby.

## Čl. V

### **Místo, čas a rozsah poskytování pečovatelské služby**

(1) Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech osob pouze v pracovních dnech v době od 07:00 do 15:30 hodin.

(2) Dovoz obědů probíhá v době od 08:00 do 12:00 hodin. Časové termíny poskytování ostatních úkonů jsou stanovovány dohodou mezi složkou a klientem podle potřeb klienta a provozních možností poskytovatele.

(3) Pečovatelská služba je poskytována formou následujících základních činností<sup>6) a 7)</sup>:

- a) pomoc při zvládnání 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.

(4) Pečovatelská služba zajišťuje všem osobám bezplatné základní sociální poradenství o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

(5) Pečovatelská služba Starý Plzenec zajišťuje pečovatelskou službu na území města Starý Plzenec.

## Čl. VI

### Smlouva o poskytování pečovatelské služby

(1) Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy uzavřené mezi složkou a žadatelem. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby se pořizuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro žadatele a složku. Uzavíráním a podepisováním smluv je starostou města pověřena vedoucí složky.

(2) Před uzavřením smlouvy probíhá ústní jednání zpravidla v domácnosti žadatele, při kterém je dohodnut cíl, forma, rozsah a podmínky poskytování pečovatelské služby.

(3) Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby obsahuje tyto náležitosti:

- a) přesné označení smluvních stran,
- b) rozsah a četnost poskytované pečovatelské služby,
- c) místo a čas poskytování pečovatelské služby,
- d) výši úhrady za poskytované úkony pečovatelské služby a způsob jejího splácení,
- e) prohlášení o dodržování vnitřních pravidel složky klientem,
- f) souhlas klienta se shromažďováním jeho osobních údajů,
- g) dobu, na kterou se smlouva uzavírá,
- h) ustanovení o způsobu výpovědi smlouvy,
- i) datum uzavření a datum účinnosti smlouvy,
- j) podpisy smluvních stran.

(4) Před podpisem smlouvy je žadatel s jejím obsahem vždy srozumitelně seznámen. Je-li žadatel zbaven způsobilosti k právním úkonům, uzavírá a podepisuje za něho smlouvu jeho zákonný zástupce – opatrovník.

(5) O uzavřených smlouvách je vedoucí složky vedena evidence, ve které se uvádí číslo smlouvy, jméno, příjmení a bydliště klienta, počátek a konec poskytování pečovatelské služby.

(6) Uzavřená smlouva o poskytnutí pečovatelské služby může být změněna pouze formou písemného dodatku. Dodatek je pořizován obdobně jako smlouva ve dvou vyhotoveních a je zakládán k původní smlouvě. O uzavřených dodatcích se již zvláštní evidence nevede.

(7) Uzavřená smlouva zaniká

- a) dohodou smluvních stran,
- b) uplynutím sjednané doby poskytování pečovatelské služby,
- c) úmrtím klienta nebo jeho trvalým umístěním v zařízení sociálních služeb,
- d) zánikem poskytovatele,
- e) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran.

(8) Klient může uzavřenou smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby vypovědět kdykoli bez udání důvodu.

(9) Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že

- a) klient poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy nebo stanovená pravidla,
- b) klient brání pracovníkům v řádném výkonu jejich činnosti podle uzavřené smlouvy nebo jim jejich činnost jiným způsobem znemožňuje,
- c) klient se opakovaně chová k zaměstnancům poskytovatele agresivně,
- d) klient není ochoten zajistit bezpečnost zaměstnanců poskytovatele, např. odstraněním agresivního zvířete po dobu výkonu jejich činnosti,
- e) klient opakovaně odmítá a nevyužívá poskytování pečovatelské služby v dohodnutém čase, místě a rozsahu po dobu delší jednoho roku,
- f) z ekonomických, organizačních či jiných důvodů musí omezit kapacitu nebo rozsah poskytované pečovatelské služby.

(11) Výpovědní lhůta pro vypovězení uzavřené smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je stejná pro obě smluvní strany, činí jeden týden, v případě výpovědi podle odst. 10 písm. f) jeden měsíc, a začíná běžet prvním dnem kalendářního týdne následujícího po týdnu, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

## Čl. VII

### **Dokumentace o poskytování pečovatelské služby**

(1) Každému klientovi zakládá vedoucí složky spis, který obsahuje

- a) žádost o poskytování pečovatelské služby (vyhotovuje se před uzavřením smlouvy, při jakékoli změně v poskytování pečovatelské služby se nová žádost již nepodává),
- b) smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby, případně její dodatky,
- c) kopie dokladů osvědčujících nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby,
- d) individuální plán péče včetně záznamů o plnění individuálního plánu péče-vyhodnocení,
- e) záznamy o průběhu poskytování pečovatelské služby,
- f) popř. prohlášení o zapůjčení (vrácení) klíče od bytu (domu) klienta.

(2) Složka na základě souhlasu klienta o něm shromažďuje a vede pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytně nutné k zajištění poskytování bezpečné, odborné a kvalitní pečovatelské služby. Při práci s osobními údaji postupuje v souladu s platnými právními předpisy.

(3) Spisy klientů jsou uloženy u vedoucí složky. Nahlížet do spisu může vyjma vedoucí složky klíčový pracovník, klient a se souhlasem klienta i další osoby (např. rodinní příslušníci). Ukládání (archivace) a skartace spisů se řídí ustanoveními platného spisového a skartačního řádu městského úřadu. Podle tohoto řádu jsou spisy uchovávány po dobu pěti let od ukončení poskytování služby.

## Čl. VIII

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

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

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

(3) Stížnosti je možné zasílat:

- a) písemně na adresy
  - Město Starý Plzeňec, Pečovatelská služba, Smetanova 932, 332 02 Starý Plzeňec,
- b) v elektronické podobě na e-mailové adresy
  - [koubova@staryplzenec.cz](mailto:koubova@staryplzenec.cz),
  - [podatelna@staryplzenec.cz](mailto:podatelna@staryplzenec.cz),
- c) datovou schránkou: dyrbzpq

(4) Každý klient si může svobodně zvolit zástupce, který ho při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

(5) Stížnosti vyřizuje vedoucí složky neprodleně nebo bez zbytečných průtahů nejpozději do patnácti, ve složitějších případech do třiceti kalendářních dnů. O vyřízení stížnosti klienta informuje formou odpovídající způsobu podání stížnosti, nepožaduje-li stěžovatel výslovně formu jinou. O podaných stížnostech a jejich vyřízení se vedou záznamy v knize stížností uložené u vedoucí složky.

(6) Do knihy stížností se zaznamenávají i ústní stížnosti podané jednotlivým pracovníkům složky, a to i v případě, že stížnost tento pracovník ihned vyřídil. V tom případě zde uvede, jakým způsobem byla stížnost vyřízena.

(7) Stížnost, která se týká kvality či množství dovezeného jídla, postoupí vedoucí složky neprodleně přímo dodavateli a stěžovateli o tom ústně vyrozumí.

(8) Stížnosti podané poskytovateli se vyřizují podle platných vnitřních předpisů<sup>8)</sup>.

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

(10) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti v rámci působnosti složky nebo města, může se obrátit na další, nezávislé, orgány, kterými jsou:

- a) Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví (kontaktní adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň),
- b) Kancelář veřejného ochránce práv (kontaktní adresa: Údolní 39, 602 00 Brno),
- c) Český helsinský výbor (kontaktní adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5).

## Čl. IX Závěrečná ustanovení

(1) Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance poskytovatele, kteří jsou povinni se jejími ustanoveními bezpodmínečně řídit.

(2) Nabytím účinnosti těchto pravidel se současně ruší účinnost stávajících Pravidel pro poskytování pečovatelské služby a pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob jejího poskytování schválených radou a účinných od 1. 1. 2014.

(3) Tato pravidla byla schválena usnesením rady na její schůzi dne 23. 2. 2013 a nabývají účinnosti dnem 1. 3. 2023.

Ing. Jan Eret v. r.  
starosta města Starého Plzeňce

---

1) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

2) § 75 odst. 2 zák. č. 108/2006 Sb.

3) Usnesení zastupitelstva města ze dne 23.02.2005 a 26.02.2007

4) Rozhodnutí krajského úřadu o registraci

5) § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.

6) § 35 zákona č. 108/2006 Sb.

7) § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

8) Vnitřní směrnice PRAVIDLA pro přijímání a vyřizování petic a stížností ve znění dodatku č. 1