Obec Loučovice
Pečovatelská služba Loučovice
382 76 Loučovice 60
E-mail: pecovatelky@loucovice.info
Tel: 380 748 161, 724 763 432

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

dle § 88 písm. d) a e) zákona č. 108/2006 Sb.,
o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

I.
Doba poskytování služby

Pečovatelská služba (dále jen PS) se poskytuje denně vč. víkendů a svátků v době od 6:00 do 18:00 hod. Četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a bude uveden ve smlouvě o poskytování pečovatelských služeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a individuální cíle uživatele.

II.
Změny v poskytování dohodnutých pečovatelských služeb

Uživatel ve vlastním zájmu informuje Pečovatelskou službu Loučovice o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně nebo telefonicky na telefonním čísle 724 763 432 nebo 380 748 161. V případě jednorázové změny v průběhu poskytování služby se uživatel může domluvit přímo s pracovníkem sociálních služeb (pečovatelkou). Rozsah služeb dohodnutý ve smlouvě o poskytování pečovatelských služeb je možné v průběhu služby měnit, a to za podmínky uzavření dodatku ke smlouvě, kde budou tyto změny specifikovány (rozšíření služeb, atd.). Změnit podmínky smlouvy je možné po konzultaci se sociální pracovnicí PS. Postup se řídí vnitřní metodikou poskytovatele.

Při zjištění infekční či parazitární choroby u uživatele pečovatelské služby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel **povinen** na změnu svého zdravotního stavu upozornit pracovníky pečovatelské služby.

III.
Přihlašování a odhlašování stravy, péče o jídlonosiče

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka pečovatelské služby v pracovní dny do 12.00 hodiny dne před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést. Pracovník pečovatelské služby se s uživatelem individuálně dohodne na způsobu předání jídlonosiče se stravou. Stejně tak při znovu přihlašování oběda, je nutné dodržovat lhůtu jako při odhlašování oběda. Nebude-li oběd včas odhlášen, bude uživateli účtován a bez náhrady propadá.
Odběr obědů nahlásí pečovatelce na základě jídelníčků, předávaných vždy pracovníky PS dopředu na další týden (uživatel si vybírá stravu). Jídlonosiče jsou majetkem uživatele a uživatel je povinen dodržovat pravidla a zásady hygieny při používání jídlonosiče. Za kvalitu jídla a splnění všech norem s přípravou jídla souvisejících odpovídá konkrétní dodavatel. Poskytovatel odpovídá pouze za řádnou přepravu jídla od dodavatele k příjemci služby. Obědy se uživatelům dovážejí v pracovní dny **od 11.00 do 13.00 hodin.** Jídlonosič se stravou předává pečovatelka osobně uživateli nebo jiným způsobem či jiné osobě (v případě nezastižení uživatele v domácnosti), po předchozí dohodě uživatele s pečovatelskou službou. Pakliže není od uživatele jídlonosič na druhý den k dispozici pečovatelské službě a ani není odhlášena strava, je poskytnut jídlonosič pečovatelské služby.

IV.
Finanční hotovost

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků z lékárny apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je nezbytné poskytnout předpokládanou finanční hotovost pečovatelce předem. Před nákupem je uživatel povinen předat pečovatelce předpokládanou finanční částku. Po provedeném úkonu pečovatelka nákup vyúčtuje (na zakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků uživateli, který si ihned vše zkontroluje, zda je vše v pořádku. Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci s penězi uživatele (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

V.
Úhrady za poskytnutí pečovatelských služeb a stravy

Platba za provedené úkony pečovatelské služby je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Platby se hradí na základě vyúčtování poskytnutých pečovatelských služeb předloženého pečovatelskou službou. Uživatel se zavazuje platit úhradu za poskytnutou pečovatelskou službu v hotovosti zaměstnanci pečovatelské služby, a to do 15. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila. Příjmový pokladní doklad vydává uživateli pečovatelská služba až po zaplacení poskytnutých služeb a to do 25. dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém se služba uskutečnila. Výše úhrad za pečovatelské služby je stanovena platným ceníkem úhrad, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelských služeb. Úhrada za služby se provádí za skutečně provedenou péči za jeden kalendářní měsíc zpětně a tyto úkony jsou podrobně zaznamenány

v příjmovém pokladním dokladu. U úkonů, které se provádí v domácnosti uživatele (např. úklid, doprovody, nákupy apod.), uživatel stvrzuje provedení úkonu a časový rozsah svých podpisem do záznamu o provedených pečovatelských úkonech. V případě, že uživatel nesouhlasí s vyúčtovanou částkou, je povinen nejpozději do 30 dnů od předání vyúčtování služeb, toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat.
Ceník úhrad za poskytování pečovatelské služby je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ceník úhrad pečovatelské služby je platný od 1.10.2026.
Úhrada na zajištění stravy / stravné je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém bylo stravné poskytnuto. Platby se vybírají pouze v hotovosti a jsou předávány pečovatelce, která následně provede hromadný odvod hotovosti do pokladny poskytovatele sociální služby. Doklad o zaplacení stravného předá pečovatelka uživateli. Na tomto dokladu o zaplacení stravného je zaznamenán počet a cena odebraných obědů.
Úhrady za stravné a úhrady za provedené úkony uživateli se vybírají dohromady (v celkovém součtu) dle předloženého vyúčtování pečovatelskou službou.

VI.
Kontaktní osoby

Uživatel uvádí v žádosti o poskytování sociální služby tzv. kontaktní osobu/osoby, kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadále události, apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá nebo opakovaně neotvírá (např. při rozvozu obědů) a je s nimi dohodnut další postup. Také mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

VII.
Informace o zdravotním stavu

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do žádosti nebo kdykoliv potom do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci pečovatelské služby podat zasahující posádce alespoň základní informace o uživateli, pokud o to záchranná služba požádá.

VIII.
Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování pečovatelských služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Souhlas uživatele s uložením klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci uživatele (viz příloha č. 7 - Záznam o poskytnutí klíčů pro potřeby PS). V případě, že uživatel neotevře pracovníkovi pečovatelské služby, bude po 5 - 10 minutách pečovatelská služba postupovat takto: pokus o kontakt uživatele prostřednictvím telefonu, kontaktování rodiny nebo osoby, kterou klient určil jako kontaktní. Pokud je podezření na nouzovou

situaci, je přivolána Policie ČR - z důvodného podezření na akutní změnu zdravotního stavu uživatele. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pracovníky PS. Škoda vzniklá např. násilným vstupem do domácnosti uživatele Policií ČR či pracovníky PS ve spolupráci s Obecním úřadem Loučovice jde na náklady uživatele.

IX.
Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci Poskytovatele pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (GDPR). Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

X.
Podávání stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adresu poskytovatele či na adresu sídla Pečovatelské služby (Loučovice čp. 60 - vedoucí pečovatelské služby), telefonicky na níže uvedená telefonní čísla či e-mailem, nebo ústně pracovníkům poskytovatele. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci. Informační text "Jak podat podnět, stížnost, připomínku" je k dispozici na požádání u pracovníků PS a je přílohou smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (příloha č. 1 ke SQSS č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby).

Kontakty:

Mgr. Pavla Vachová - vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovnice
Pečovatelská služba Loučovice tel: 724 763 432, 380 748 161
pecovatelky@loucovice.info

Ing. Jan Kubík - starosta Obce Loučovice
starosta@loucovice.info

Všechny stížnosti se evidují a řeší dle vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Platnost od 1. 10. 2026

Ing. Jan Kubík v.r.
starosta obce Loučovice