

# Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb

Poskytovatel: Město Raspenava, název zařízení: Sociální služby, Frýdlantská 532, Raspenava  
druh služby: Pečovatelská služba

## 1.

### Časové rozmezí poskytování služeb

Služby jsou poskytovány uživatelům ve všední dny v časovém rozmezí od 6:00 do 14:30 hodin. Je-li kapacitně naplněn harmonogram poskytovaných služeb, může poskytovatel, tedy pečovatelská služba, odmítnout poskytování služeb dalšímu uživateli ve výše uvedeném časovém rozmezí, právě z tohoto důvodu. Pokud z kapacitních důvodů nemůže služby poskytnout, nabídne poskytování jinou organizací, která tyto služby nabízí.

## 2.

### Rozsah poskytovaných služeb

Jednotlivé služby jsou zahrnuty v ceníku, schváleným Radou města. Každý uživatel obdrží ceník úhrad před podpisem smlouvy o poskytování PS. Má-li žadatel (dále uživatel) zájem o službu, která není uvedena v rozsahu služeb, lze mu ji poskytovat po dohodě s poskytovatelem v rámci fakultativních úkonů. Uživatel smí požadovat pouze ty úkony, které má s poskytovatelem smluvně sjednány. O rozšíření nebo zkrácení rozsahu úkonů lze kdykoliv ústně či písemně požádat. Změna bude podle potřeby uživatele provedena v nejbližším možném termínu bez zbytečných průtahů.

## 3.

### Podmínky pro poskytování služeb

Pro kvalitní poskytnutí pečovatelských služeb je uživatel povinen zajistit pečovatelce vhodné podmínky.

- pomoc při úkonech osobní hygieny – uživatel si zajistí vlastní mycí přípravky a ručníky
- pomoc při přípravě jídla a pití – uživatel zajistí dostatečné množství potravin a tekutin, fungující domácí spotřebiče určené k přípravě nebo ohřevu stravy
- běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu – uživatel si zajistí dostatečné množství mycích prostředků
- praní a žehlení osobního a velkého prádla – předat prádlo přímo pečovatelce, sepíše seznam
- nákupy – provádějí se 3x týdně (po, st, pá) uživatel sepíše s pečovatelkou seznam nákupu (nebo jej předá již napsaný) a předá ji finanční obnos postačující na úhradu nákupu, ta požadavky sepíše do nákupního lístku s podpisy a finanční částkou a po převzetí nákupu dojde k vyúčtování peněz a podpisům
- fakultativní úkony – smluvně sjednané úkony, které pečovatelka provádí individuálně, u jednotlivých uživatelů podle zdravotního stavu či fyzické zdatnosti

Zajištění receptů na pravidelné užívání léků se poskytuje uživatelům, kteří mají tento úkon nasmlouvan, a to po návštěvě lékaře (1x za 14 dní). Léky jezdí vyzvednout pečovatelka a předává je přímo uživateli.

Denní kontrola uživatele a kontrola v případě nemoci je úkon hrazen dle ceníku úhrad jako fakultativní a nelze jej od pečovatelky požadovat bez předchozího smluvního ujednání. Při kontrole uživatele v případě nemoci je uživatel povinen nahlásit pečovatelce datum, od kdy žádá úkon provádět, podle zdravotního stavu se dohodnou na ukončení poskytované služby. Jednotlivé služby jsou poskytovány dle časového harmonogramu nebo po dohodě s klientem dle potřeby.

#### 4.

### **Časový harmonogram služeb**

Úklid v bytě uživatele je proveden podle rozpisu. Dovážka a donáška nákupu převážně ve středu v poledních hodinách v rozmezí od 11.00 do 13.00 hodin. Ostatní dny, tj. v po a pá v dopoledních hodinách. Pomoc při osobní hygieně (sprchování) se provádí v po, st a pá a to v dopoledních hodinách. Případně pomoc při oblékání a svlékání je poskytována buď ráno, nebo dopoledne, dle dohody s uživatelem.

Pomoc při podávání jídla a pití, příprava jídla je poskytována dle dohody s uživatelem v případě nemoci i několikrát denně. V případě, že uživatel nemá dostatek potravin a pití, zajistí nákup pečovatelka po dohodě s uživatelem.

Praní prádla provádí pečovatelka ve všední den, a to převážně v pondělí, kdy prádlo od uživatelů převezme a odnese do prádelny. Pokud klient potřebuje vyprat v jiný pracovní den, z důvodu osobní hygieny, pečovatelka praní zajistí.

Fakultativní úkony jsou poskytovány průběžně podle smluvního ujednání a individuálních potřeb klienta.

#### 5.

### **Úhrada za poskytované služby**

Uživatel hradí poskytované služby vždy zpětně za uplynulý měsíc v hotovosti, a to pečovatelce, která je předá do pokladny městského úřadu. Pokladní vystaví příjmový doklad, který předá následně pečovatelce a poté pečovatelka klientovi. V případě, že je klient v nemocničním či jiném zařízení, uhradí platbu za předchozí měsíc buď po propuštění ze zařízení, ale většinou pečovatelka kontaktuje příbuzné, kteří platbu uhradí přímo do pokladny úřadu a obdrží příjmový pokladní doklad o úhradě.

#### 6.

### **Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb**

Na kvalitu poskytovaných služeb může klient podat ústní nebo písemnou formou stížnost prostřednictvím pečovatelky, pracovnice sociální péče MÚ Raspenava, nebo přímo starostovi města. Stížnost je sepsána a projednána v souladu s Vnitřními pravidly pro podávání a vyřizování stížností ve smluveném časovém termínu.

Kontakty:

482360431 – MÚ Raspenava, Fučíkova 421, pracovnice sociální péče

721811296 – pečovatelka

482360432 – starosta města

schváleno RM dne 10. 3. 2014 č. usnesení 49/14/5