



„Společně pečujeme o život“

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

VSTUPNÍ BALÍČEK INFORMACÍ PRO KLIENTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTA BLANSKO

1. Základní informace
2. Vnitřní pravidla pro poskytování
Pečovatelské služby města
Blansko
3. Ceník pečovatelské služby
4. Informace k platbám za služby
5. Doplnující informace

Děkujeme Vám za projevenou důvěru při
volbě naší pečovatelské služby.

MĚSTO BLANSKO
IČO 00279943
Městský úřad Blansko,
odbor sociálních věcí,
nám. Republiky 1316/1, 678 01 Blansko

516 775 507, 516 775 445
775 859 687, 777 358 324



MĚSTO
BLANSKO



1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Vážený pane, vážená paní.

Děkujeme Vám, že jste se stali klienty Pečovatelské služby města Blansko. Touto formou bychom Vám chtěli sdělit několik základních informací o naší službě.

Pečovatelská služba je jednou z nejrozšířenějších poskytovaných sociálních služeb. Městem Blansko je poskytována od roku 1992 na základě rozhodnutí přednosta OkÚ. Od roku 2007 získala oprávnění k poskytování na základě rozhodnutí o registraci v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba je poskytována v terénu a na dvou domech s pečovatelskou službou 9. května 1172/1 a Pod Javory 2243/32, Blansko.

Služba Vám bude poskytnuta na základě

„Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“, kterou s Vámi uzavřeme před zahájením služby.

Pečovatelská služba je založena na bázi dobrovolnosti, tzn. vlastního zájmu o její poskytnutí.

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu. Služba se řídí Vnitřními pravidly. Máte **právo na:**

- nahlížení do své dokumentace vedené pečovatelskou službou
- informování v případě, že službu nelze realizovat ve smluveném termínu či rozsahu
- využití základního sociálního poradenství o možnostech využití sociálních dávek a služeb a dalších nabízených aktivit
- na přiměřené riziko spojené s poskytováním služby – ne všechny události či situace, které nastanou během poskytování služby, můžeme předvídat

METODY PRÁCE

- Pečovatelská služba je poskytována na základě domluvy s klientem, dle jeho individuálních potřeb. Zaměřujeme se na klienty, kteří takovou službu potřebují.
- Pracovníci pečovatelské služby využívají zejména rozhovoru, aby zjistili, co klient potřebuje a co chce přijmout.
- Pracovníci pečovatelské služby pomáhají vytvořit oboustrannou důvěru k usnadnění dobré spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Respektují zvyklosti klienta a motivují ho ke spolupráci. Snaží se službu nastavovat dle potřeb klienta a to i v průběhu jejího poskytování.



2. VNITŘNÍ PRAVIDLA

PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTA BLANSKO

Tato vnitřní pravidla upravují poskytování pečovatelské služby, kterou poskytuje město Blansko (dále jen „Poskytovatel“), stanoví základní postupy Poskytovatele a zároveň chrání klienta.

POSLÁNÍ

Posláním pečovatelské služby je umožnit lidem žít v jejich domácím prostředí i v případě,

že jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Rodinám nabídnout pomoc překonat obtížnou situaci a podpořit je při péči o jejich blízké i děti, kterou nejsou schopny rodiny z různých důvodů samy plně zajistit.

Pečovatelská služba je plánována individuálně a umožňuje klientům rozhodovat o svých potřebách. Je poskytována za úhradu dle platných předpisů a podle platného ceníku úhrad schváleného radou města, dostupného na www.blansko.cz.

KDE, KDY A JAK JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA?

Pečovatelská služba sídlí v budově města Blansko, nám. Republiky 1316/1. Budova je bezbariérová, spádově dobře přístupná situovaná v centru města.

Terénní pečovatelská služba je poskytována 7 dní v týdnu v dohodnutých intervalech v průběhu 24 hodin denně, přímo v domácnostech klientů, včetně domácností v bytech zvláštního určení v Domech s pečovatelskou službou v souladu se zákonem o sociálních službách.

KOMU JE URČENA?

Cílová skupina:

- Senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s chronickým onemocněním
- rodiny s dítětem/děťmi

Služba je poskytována bez omezení věku 0 – 100 +.

Služba se poskytuje osobám, se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni řešit sami ani za pomoci svých blízkých a běžně dostupných veřejných zdrojů.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb jen za podmínek stanovených zákonem o sociálních službách, tedy:

- neposkytuje-li službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- není-li poskytování služby možné z kapacitních důvodů,
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší než 6 měsíců před podáním nové žádosti vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- poskytovat podporu a pomoc v činnostech sebeobsluhy, které klient nezvládá
- podporovat rozvoj a zachování stávající soběstačnosti, dovednosti a zvyklosti klienta v jeho přirozeném prostředí (nepřepečovávat klienta)
- pomoc při návratu po hospitalizaci do vlastního prostředí a pomoc se zachováním

- nebo obnovením původního životního stylu
- dbát na stálé individuální plánování služby spolu s klientem
- prostřednictvím pečovatelské služby oddálit umístění v pobytovém zařízení
- posílit psychický stav, jeho osobnost natolik, aby mohl zvládnout svoji obtížnou životní situaci
- poskytovat základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, hledat řešení, jak jí předcházet
- podporovat zlepšení v dovednostech v souvislosti s udržováním prostředí domácnosti
- podporovat zlepšení v oblasti hygieny, výživy a pravidelného užívání léků
- přispívat k aktivizaci, zlepšení kontaktů s rodinou, přáteli, institucemi a tím odbourávat sociální izolaci
- zajistit pomoc rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a rodina nebo odpovědná osoba nemůže zabezpečit péči

PRINCIPY SLUŽBY

- vzájemná dohoda = založena na partnerství, každý klient je rovnocenným partnerem
- osobnost jedince = plně respektujeme individualitu klienta
- svobodné rozhodování klienta = možnost volby a nezávislost klienta
- respektování lidské důstojnosti, soukromí
- bezpečí
- diskrétnost
- flexibilita
- empatie
- obyčejná lidská vlídnost
- profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků
- týmová spolupráce, sdílení společných hodnot
- podpora soběstačnosti
- respektování práva na přiměřené riziko
- rovný přístup ke všem klientům
- zachování nestrannosti k rodinným vztahům klienta, individuální přístup
- služba je chráněna mlčenlivostí ze strany pracovníků. S osobními údaji je nakládáno v souladu ustanovením Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR)

POPIS REALIZACE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. **Pečovatelská služba** je zajišťována odborem sociálních věcí, oddělením sociálních služeb Městského úřadu Blansko (dále jen „odbor SOC MěÚ“) a je poskytována klientům za podmínek a v rozsahu stanoveném zákonem o sociálních službách a navazujícími právními předpisy.
2. **Rozsah činností a výše úhrady** za poskytování pečovatelské služby jsou stanoveny v Ceníku pečovatelské služby města Blansko, který je zpracován v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pečovatelská služba se

poskytuje bez úhrady v případech vymezených § 75 odst. 2 zákona o sociálních službách

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje,
- c) osobám, které jsou účastny 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 účastny 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, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore 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 táboře 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 klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

3. Pečovatelská služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech klientů tyto základní činnosti:

- a) **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:** změna polohy – vstávání, usedání, uléhání, stání, sezení, přesun z lůžka, využívání kompenzačních pomůcek, manipulace a přemísťování předmětů denní potřeby, pohyb ve vlastní domácnosti, pohyb mimo domácnost – chůze po schodech, po nerovném terénu, využívání dopravních prostředků, výběr vhodného oděvu, příprava oděvů, oblékání a svlékání, obouvání a zouvání, celková úprava vzhledu, zajištění lékařské péče, léků, dodržování léčebného režimu a diet, užívání léků, provedení ošetření drobných poranění, přivolání lékařské pomoci, používání pomůcek, znalost omezení rizika úrazu nebo pádu,
- b) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** základní hygiena, česání, holení, péče o zuby, péče o nehty, celková hygiena, výkon fyziologické potřeby včetně očisty, výměna inkontinenčních pomůcek, katetrálního sáčku,
- c) **pomoc při zajištění stravy:** ohřívání jídla i nápojů, naservírování jídla na talíř, přenesení talíře, hrnku, kontrola nad dodržováním stravovacího a pitného režimu, zajištění potravin, dovoz nebo donáška stravy, podání stravy, dopomoc při samostatné konzumaci stravy, objednávání stravy,
- d) **pomoc při zajištění chodu domácnosti:** běžný úklid domácnosti – udržení pořádku, mytí nádobí, vynášení odpadu, péče o prádlo, obsluha domácích spotřebičů, péče o lůžko – výměna lůžkovin, zprostředkování velkého úklidu domácnosti, mytí oken jen

- za předpokladu, že se jedná o nácvik, či udržení dovedností klienta,
- e) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** vyřizování na úřadech, nakupování, pomoc při zajištění platných osobních dokladů, pomoc při hospodaření s finančními prostředky, zvládnání oblíbených činností, pracovní uplatnění, vzdělávání, kontakt se sociálním prostředím, kontakt s vrstevníky, přáteli, schopnost orientace v domácím prostředí i mimo domácnost, využití pomůcek – naslouchadlo, asistenční pes, lupa, zesilovací zařízení apod.,,
 - f) **podporu rodičovských kompetencí:** zajištění péče v denním režimu o dítě v domácím prostředí.

Sociální pracovníci poskytují klientům a jejich rodinám základní sociální poradenství a informace o možnosti využití dalších sociálních služeb zařazených do sítě.

Způsob poskytování pečovatelské služby je dále vymezen procedurálními standardy, které má Poskytovatel vypracovány. Standardy jsou průběžně aktualizovány dle individuálních potřeb s přihlédnutím k ochraně práv klientů. Poslání a cíle pečovatelské služby jsou zpřístupněny veřejnosti na internetových stránkách Poskytovatele. Každý zájemce se může podrobně informovat o službě na www.blansko.cz nebo přímo na odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko.

4. Poskytování pečovatelské služby je založeno na smluvním principu charakter smlouvy je soukromoprávní, řídí se zákonem o sociálních službách a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku:

- a) označení smluvních stran,
- b) rozsah poskytování pečovatelské služby a výše úhrady,
- c) místo a čas poskytování pečovatelské služby,
- d) způsob placení úhrady za pečovatelskou službu,
- e) ujednání o dodržování Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby města Blansko (dále jen „Vnitřní pravidla“),
- f) výpovědní důvody a výpovědní dobu,
- g) dobu platnosti Smlouvy,
- h) závěrečná ustanovení.

5. Podmínky pro zahájení poskytování pečovatelské služby vymezují standardy, které má Poskytovatel vypracovány a průběžně aktualizuje. Poslání a cíle pečovatelské služby jsou zpřístupněny veřejnosti na internetových stránkách Poskytovatele, každý zájemce se může podrobně informovat o této službě přímo na odboru SOC MěÚ Blansko, oddělení sociálních služeb.

6. Pečovatelská služba je poskytována v souladu s metodikou pečovatelské služby, procedurálními standardy, Vnitřními pravidly a směrnicemi Poskytovatele. Je respektován názor klienta, který není omezován. V případě, kdy již klient není schopen zajistit si běžný kontakt s okolím, jinými institucemi, či potřebuje zajistit péči jiným typem služby, je mu zajištěno odborné poradenství a vyvinuta snaha o celkovou péči.

7. Průběh poskytování pečovatelské služby je u každého klienta dále rozpracován v Individuálním plánu, který je sestaven v souladu s Vnitřními pravidly a v průběhu

poskytování služby za součinnosti klienta i Poskytovatele v pravidelných intervalech vyhodnocován a v případě potřeby upravován.

VSTUP KLIENTA DO SLUŽBY

1. Žádost o poskytování pečovatelské služby si mohou podat:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s chronickým onemocněním
- rodiny s dítětem/děťmi

jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a ocitly se v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni samostatně řešit bez vnější podpory a péče.

2. Formulář Žádosti o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Žádost“) a bližší informace zájemce obdrží na odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko, přízemí budovy, dveře č. 21 a dveře č. 22, v pondělí a ve středu od 8:00 do 16:00 hodin, v úterý a čtvrtek od 8:00 do 14:00 hodin a v pátek od 8:00 do 13:00 hodin. Dále na internetových stránkách www.blansko.cz, na telefonních číslech: 516 775 507, 775 859 687, 516 775 445, 777 358 324.

3. Řádně vyplněnou a vlastnoručně podepsanou Žádost doručí zájemce osobně nebo ji zašle poštou na adresu: Městský úřad Blansko, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb, nám. Republiky 1316/1, 678 01 Blansko.

4. Před zavedením Pečovatelské služby města Blansko, je provedeno sociální šetření přímo v domácnosti klienta. Jeho cílem je seznámit se s prostředím klienta, jeho sociální situací a jeho potřebami, aby bylo možné nabídnout pečovatelskou službu v optimálním rozsahu dle jeho potřeb. Následně je uzavřena smlouva. Sociální pracovník informuje žadatele předem o své návštěvě.

Evidence žádosti, uzavření, ukončení smlouvy

1. Odbor SOC MěÚ zaeviduje podanou Žádost a po provedeném sociálním šetření vyhodnotí požadovaný rozsah služby, zda se jedná o nepříznivou sociální situaci, kdy je nezbytné pečovatelskou službu poskytnout. Každý žadatel má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nebo zmírnění jeho situace.
2. Smlouva je uzavřena dle potřeb klienta a zároveň Poskytovatel dbá na to, aby klient smlouvě, jejímu obsahu a účelu porozuměl. Žadatel o tuto službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby.
3. Po podpisu Smlouvy obdrží každá ze smluvních stran po jednom vyhotovení Smlouvy.
4. Smlouva je odborem SOC MěÚ Blansko evidována v souladu s interní směrnicí Poskytovatele.
5. Klient může kdykoli v průběhu poskytování služby písemně požádat o její rozšíření, případně ukončení.

MÍSTO, ČAS, KAPACITA POSKYTOVÁNÍ A ÚHRADA

1. Pečovatelská služba je poskytována v místě bydliště klienta a v domech s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“). Základní činnosti sjednané ve smlouvě jsou poskytovány v rozsahu požadovaném klientem dle jeho potřeby.

2. **Dostupnost sociálních pracovníků** pečovatelské služby na pracovišti pečovatelské služby:
Po, St 8:00 - 16:00 hodin
Út, Čt 8:00 – 14:00 hodin
Pá 8:00 - 13:00 hodin
Telefonní kontakt na sociální pracovníky.: 516 775 507, 516 775 445, 775 859 687, 777 358 324, 775 859 489, 778 431 049
3. **Základní provozní doba**
Po - Ne 6:00 - 22:00 hodin
dle potřeb klientů v souladu s § 40 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů Po – Ne 22:00 – 6:00 hodin
4. **Okamžitá kapacita terénní pečovatelské služby** **16 klientů**
5. Úhrada a její výše je stanovena v souladu s platným Ceníkem pečovatelské služby. Úhrada se stanoví jako čas skutečně strávený u klienta, není nijak zaokrouhlována. Péče je snímána a účtována za pomoci elektronické čtečky. Elektronický výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování péče dle skutečného množství odebraných úkonů. Úhrady jsou vybírány hotově, bankovním převodem, nebo inkasem dle individuální dohody s každým klientem či rodinným příslušníkem.

ZPŮSOB, JAKÝM JSOU KLIENTI ZAPOJENI DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY

1. Sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho rodinou naplánuje, které úkony budou poskytovány, sestaví se časový plán, určí se klíčový pracovník, se kterým se klient domlouvá na dalším průběhu poskytování služby.
2. Každý klient má právo vyjádřit svůj názor ke způsobu poskytování služby, rozhoduje sám za sebe.
3. Klient není v průběhu poskytování služby nijak omezován, žije obvyklým způsobem života, využívá vztahových sítí.
4. Služba je poskytována dle individuálních požadavků s ohledem na harmonogram práce pečovatelské služby a časovou dostupnost a personální možnosti služby.
5. Individuální plán je průběžně ve spolupráci s Klientem upravován, kdykoliv se změní jeho zdravotní stav, sociální situace nebo potřeby. Jedenkrát měsíčně je monitorováno, zda nedochází ke změně potřeb klienta.
6. **Ukončení poskytování služby** - výpovědní důvody vymezuje smlouva o poskytování pečovatelské služby.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

1. **Klienti mají možnost se vyjádřit k fungování pečovatelské služby**, svá vyjádření nebo připomínky mohou také vhodit do schránky umístěné na chodbě Městského úřadu Blansko, nám. Republiky 1316/1, do schránky umístěné v DPS 9. května 1172/1, Blansko a v DPS Pod Javory 2243/32, Blansko.
2. **Pokud není klient s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby spokojen**, má právo vyjádřit toto svobodně podáním stížnosti. Stížnost může podat každá osoba, které je poskytována sociální služba. Klient si může svobodně zvolit

nezávislého zástupce, který není pracovníkem Poskytovatele, a který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

3. Stížnosti mohou být podávány:

- písemně – oficiálně (s podpisem) nebo anonymně
- ústně
- příp. telefonicky, poštou, e-mailem
- datovou schránkou

4. Anonymní písemné stížnosti klienti mají možnost podat anonymní formou stížnost do všech schránek umístěných na všech pracovištích pečovatelské služby. Tyto schránky jsou pravidelně 1x týdně ve čtvrtek vybírány sociální pracovnící za přítomnosti svědka a stížnosti jsou předávány vedoucí oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko která zajistí vyřízení stížnosti a následně o způsobu vyřízení informuje vedoucí odboru SOC MěÚ.

5. Ústní, telefonické stížnosti klienti mohou podat pracovníkům oddělení sociálních služeb nebo vedoucí odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko ústní nebo telefonické stížnosti v pracovní dny v době 8:00 - 13:00 hod.

a) zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, zváží, zda nelze vyřídit stížnost ihned ústně bez sepsání protokolu o stížnosti,

b) pokud není možné stížnost vyřídit ihned ústně, nebo pokud stěžovatel nebude považovat ústní vyřízení stížnosti za dostatečné, sepíše se o stížnosti protokol a předloží se stěžovateli k podpisu. Kopie protokolu se předá stěžovateli, stížnost poté bude řešena jako stížnost písemná. Telefonické stížnosti se vyřizují buď ústním vysvětlením, nebo se stěžovatel požádá, aby stížnost sepsal a předal k řešení. Stížnost bude poté řešena jako stížnost písemná.

6. Písemná stížnost, na niž klient žádá písemnou odpověď, musí obsahovat:

- jméno a adresu klienta
- důvod podání stížnosti
- vlastnoruční podpis

a) stížnost musí klient doručit osobně, poštou nebo e-mailem: pracovníkům oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko, kteří ji předají vedoucí oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ, která řeší tuto stížnost a podává písemné vyjádření stěžovateli a vedoucí odboru SOC MěÚ,

b) pokud není stěžovatel spokojen s vyřešením stížnosti, řeší dále tuto stížnost vedoucí odboru SOC MěÚ a podává písemné vyjádření nejpozději do 60 dnů od podání stížnosti,

c) po dořešení stížnosti zabezpečí vedoucí oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ odeslání odpovědi s výsledky šetření stěžovateli,

d) lhůta pro vyřízení stížností je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit se souhlasem vedoucí odboru SOC MěÚ, nám. Republiky 1316/1, Blansko. Kontrolu dodržování lhůt k vyřízení stížnosti provádí vedoucí odboru SOC MěÚ.

Evidence stížností

1. Evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ.
2. Písemné stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Jsou uloženy ve složce Stížnosti u sociální pracovnice oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ.
3. Evidence obsahuje jméno a příjmení, adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum doručení a vyřízení, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje a způsob vyřízení stížnosti.

KONZULTACE S NEZÁVISLÝM ODBORNÍKEM

1. Jestliže se nepodařilo vyřešit stížnost žádným z výše uvedených způsobů, lze přistoupit na konzultaci s nezávislým odborníkem na danou problematiku, na jehož osobě se obě strany shodly.
Lze se obrátit na:
 - **Krajský úřad Jihomoravského kraje** - Odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno, vedoucí odboru, tel:541651131, www.kr-jihomoravsky.cz
 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** - Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha 2, tel.: 211 921 111, e-mail: posta@mpsc.cz
 - **Veřejný ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz
 - **Český helsinský výbor** – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, 773 115 951 (info@helcom.cz).
 - **Senior telefon** - 800 157 157 bezplatná linka pro seniory, sociální služba pro pomoc v jakékoliv nesnázi, funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, e-mail: seniortelefon@zivot90.cz
2. **Právo na tlumočníka** - Pokud je klient cizinec nebo je komunikace klienta jinak ztížená, předá pracovník oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ klientovi kontakty na příslušné tlumočnický pro podávání a vyřizování stížností.
3. **Zastoupení stěžovatele** - V případě negramotnosti klienta je za přítomnosti nezávislé osoby (jiný klient, osoba mimo zaměstnanecký či jiný poměr k oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ) sepsána stížnost samotným pracovníkem oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ.

3. CENÍK PEČOVATELSKÉ SLUŽBY



Platný od 1.9.2023

	Název úkonu	Úhrada Kč/úkon: do 80 hod. péče	Úhrada Kč/úkon: nad 80 hod. péče
a)	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu		
1	pomoc a podpora při podávání jídla a pití,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
2	pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
3	pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
4	pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
b)	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu		
1	pomoc při úkonech osobní hygieny,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
2	pomoc při základní péči o vlasy a nehty,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
3	pomoc při použití WC.	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
c)	Poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:		
1	dovoz nebo donáška jídla	50,- Kč/úkon	50,- Kč/úkon
2	pomoc při přípravě jídla a pití,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
3	příprava a podání jídla a pití.	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
d)	Pomoc při zajištění chodu domácnosti:		
1	běžný úklid a údržba domácnosti,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
2	pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
3	běžné nákupy a pochůzky,	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.
4	velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,	160,-Kč/úkon	160,-Kč/úkon
5	praní a žehlení ložního prádla	90,- Kč/kg	90,- Kč/kg
6	praní a žehlení osobního prádla	90,- Kč/kg	90,- Kč/kg
e)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:		
	doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.	155,- Kč/hod.	135,- Kč/hod.

Jestliže poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, úhrada se sníží podle skutečně stráveného času pečovatelky u klienta.

Pokud se služba poskytuje v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně, úhrada za úkony v bodech písm. a) 1 - 4, písm. b) 1 - 3, písm. c) 2 – 3, písm. d) 1 - 3, písm. e) činí 135,00 Kč za hodinu. V případě, že klient využívá více pečovatelských služeb, počet hodin poskytnutých službami se počítá.

Tento ceník byl schválen na 18. schůzi Rady města Blansko konané dne 25.07.2023 usnesením č. 15 s účinností od 01.09.2023.

Tento ceník nahrazuje s účinností od 01.09.2023 Ceník pečovatelské služby schválený usnesením č. 1 na 89. schůzi Rady města Blansko konané dne 27.09. 2022.

4. INFORMACE K PLATBÁM ZA SLUŽBY

PLATBA ZA ÚKONY PÉČE:

Cena dle sazby za úkon nebo hodinu uvedené v ceníku pečovatelské služby. Při hodinové sazbě se účtuje skutečný čas v minutách, vynaložený pro daný úkon.

Každý měsíc vám předložíme souhrnné vyúčtování za úkony péče. Úhradu je možno provést v hotovosti, bezhotovostním převodem a inkasem, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce.

PLATBA V HOTOVOSTI:

Na základě měsíčního vyúčtování vám bude předán doklad. Příslušnou částku k úhradě předáte v dohodnutém termínu pečovateli.

PLATBA PŘEVODEM:

Na základě měsíčního vyúčtování vám bude elektronickou poštou zasláno avízo k úhradě, Platbu je třeba provést do 5 pracovních dnů dle platebních údajů uvedených v avízu.

PLATBA INKASEM:

Platba inkasem je prováděna na základě vašeho souhlasu s inkasem u příslušného bankovního ústavu. Srážky budou prováděny ve prospěch účtu č. 19-329631/0100. Výši limitu je důležité nastavit s určitou rezervou, aby bylo možné potřebnou částku z účtu srazit. V případě, že nebude možné srážku provést, budeme po vás žádat úhradu v hotovosti. **Pozor, u platby inkasem se nejedná o platbu SIPO!**

5. DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE



Požadavky na klienty:

- dodržovat Vnitřní pravidla a Smlouvu o poskytování pečovatelské služby
- ze strany pečovatelské služby je důležité uvést nám při zahájení služby kontakt na blízkou osobu a praktického lékaře, které budeme moci kontaktovat, pokud nám při sjednané návštěvě neotevíráte nebo hrozí-li nebezpečí, jste v ohrožení života nebo zdraví. Pokud není možné spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vnesen dotaz na Vašeho lékaře, případně na nejbližší nemocnici. Nepotvrdí-li se, že jste byl hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného

systemu. Uvědomujeme si, ťe tento postup mŭže znamenat nŕsilně vniknutŕ zŕchranŕnŕch sloŕek do bytu s pŕŕpadnou ŕzkodou na bytověm zaŕizenŕ a je ve Vaŕem zŕjmu ohlaŕovat jakěkoli změny, jak telefonnŕch ŕŕsel u kontaktnŕch osob, tak oznamovat peĕovatelce telefonicky Vaŕi moŕnou nepŕŕtomnost.

- kontaktnŕ osoby jsou takě oprŕvněny pŕevzŕt klŕěe, vyrovnat vzŕjemně pohledŕvky v situaci, kdy jste nŕhle hospitalizovanŕ, nebo je ukonĕeno poskytnutŕ sluŕby a Vy nemŭžete tyto nŕleŕitosti vyŕŕdit osobně. Ődaje o kontaktnŕch osobŕch zpracovŕvŕme na zŕkladě jejich pŕsemněho souhlasu.
- **vĕas informovat peĕovatelku nebo sociŕlnŕ pracovníci o pŕŕpadněm nezŕjmu o poskytnutŕ smluveněho ŕkonu**
- oznŕmit nŕm skuteĕnost, ťe jste nositelem infekĕnŕho onemocněnŕ (napŕ. TBC, svrab, COVID-19 apod.), vŕskyt parazitŭ v domŕcnosti i u domŕcŕch zviŕat
- odstranit zŕvady v domŕcnosti, kterě ohroŕujŕ zdravŕ ŕi bezpeĕnost peĕovatelek
- nesnŕiŕovat dŭstojnost peĕovatelky poniŕovŕnŕm, urŕŕenŕm, nevhodnŕm chovŕnŕm
- pŕi nŕkupech a pochŭzkŕch spojenŕch s placenŕm, dŕte penŕze peĕovatelce pŕedem. Peĕovatelka vŕe zapŕŕe a pŕi pŕedŕnŕ provede vyŭĕtovŕnŕ.
- k provŕděnŕ běŕněho ŕklidu pŕipravit Vaŕe ŕklidově prostŕedky a nŕstroje, kterě musŕ odpovŕdat hygienickŕm i bezpeĕnostnŕm pŕedpisŭm. Zajistŕme Vŕm kontakty na ŕklidově firmy pro provedenŕ sezŕnnŕho ŕklidu.
- jedenkrŕt za rok Vŕm pŕineseme „**Dotaznŕk pro klienty**“, kterŕm bude zjiŕŕovŕna Vaŕe spokojenost s poskytovanou sluŕbou. Dotaznŕk je anonymnŕ, kromě poloŕenŕch otŕzek do něj mŭžete napsat vŕe, co Vŕs trŕpŕ, abychom se mohli pokusit tyto problěmy ŕeŕit. Nemusŕ jŕt jen o problěmy souvisejŕcŕ s naŕŕ pěcŕ, ale problěmy rodinně, vztahově, sousedskě apod. Lidě nemocnŕ, hendikepovanŕ, senioŕi bŕvajŕ v naŕŕ spoleĕnosti ĕasto cŕlem rŭzněho nŕtlaku, psychickěho ŕi fyzickěho nŕsilŕ nebo tŕrŕnŕ ŕi sexuŕlnŕho nŕsilŕ. Mŕte-li pocit nebo jste-li pŕesvědĕenŕ, ťe se někdo vŭĕi Vŕm nebo Vaŕim znŕmŕm dopouŕtŕ těchto ĕinŭ, mŭŕe to bŕt i osoba Vŕm blŕzkŕ nebo i naŕŕ pracovník), pŕosŕme, odloŕte veŕkerŕ stud a oznamte nŕm to. Zaruĕujeme Vŕm diskretnost pŕi ŕeŕenŕ vŕech Vaŕich otŕzek.
- vŕtŕme Vaŕe pŕipomŕnky a nŕvrhy nebo nŕměty ke zlepŕenŕ kvality naŕich sluŕeb, kterě nŕm poskytnete – buď osobně ŕi v dotaznŕku pro klienty nebo telefonicky na ĕŕsle 516 775 507, 516 775 445, mobil 775 859 687, 777 358 324. Svě pŕipomŕnky a stŕiŕnosti **mŭŕete těŕ anonymně vhaŕovat do schŕanek na jednotlivŕch** pracoviŕtŕch, nebo je poŕtou zasŕlat na naŕŕ adresu: Městskŕ ŕřad Blansko, odbor sociŕlnŕch věcŕ, oddělenŕ sociŕlnŕch sluŕeb – peĕovatelskŕ sluŕba, nŕm. Republiky 1316/1, 678 01 Blansko.

Kde jinde můžete hledat pomoc:

Tísňového volání – evropské číslo	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Městská policie	156
Státní policie	158
Senior telefon	800 157 157 nebo 800 200 007
Linka důvěry Blansko	516 410 668
Nemocnice Blansko	516 488 111, pohotovost 516 838 490
Nemocnice Boskovice	516 491 111
Nemocnice Milosrdných bratří Letovice	516 426 111
Senior centrum Blansko	516 412 902
Domov pro seniory Černá Hora	516 426 441
Městský úřad Blansko	
• odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb	516 775 445, 507, 513
• odbor komunální údržby	516 775 152

Kontakt na další instituce a služby

- **Charitní ošetrovatelská služba, půjčovna pomůcek** **516 410 825**
 - **Domácí hospicová péče** **739 328 236**
 - **Pečovatelská služba ČČK Blansko** **773 000 278**
 - **Klas – klub aktivních seniorů** **778 430 588**
 - **Úřad práce Blansko – sociální dávky** **950 103 511**
 - **Úřad práce Boskovice – sociální dávky** **950 103 643**
 - **Půjčovna pomůcek Boskovice** **516 455 420**
 - **Pohotovostní linka dodavatele plynu** **1239**
 - **Pohotovostní služba dodavatele elektřiny** **800 225 577**
 - **Pohotovostní služba dodavatele vody**
- | | |
|------------------|--------------------|
| Blansko | 516 418 672 |
| Boskovice | 516 427 249 |