



*„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 smlouveném 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 poskytovaná 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](http://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 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 povinnosti 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).

- Posílit psychický stav, jeho osobnost, natolik, aby mohl zvládnout svoji obtížnou životní situaci a oddálit umístění v pobytovém zařízení.
- Poskytovat základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, hledat řešení, jak jí předcházet.
- Přispívat k aktivizaci, zlepšení kontaktů s rodinou, přáteli, institucemi a tím odbourávat sociální izolaci.

## PRINCIPY SLUŽBY

- Vzájemná dohoda.
- Rovný přístup ke všem klientům.
- Svobodné rozhodování klienta včetně práva na přiměřené riziko.
- Respektování lidské důstojnosti, diskrétnosti, soukromí.
- Bezpečí.
- Empatie.
- Profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků a týmová spolupráce.
- Zachování nestrannosti k rodinným vztahům klienta, služba je chráněna mlčenlivostí ze strany pracovníků. S osobními údaji je nakládáno v souladu s Nařízením 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 zvládnání 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:** 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) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při komunikaci, při vyřizování běžných záležitostí
- g) **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:** dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

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

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](http://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/děti, 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 7:30 do 16:00 hodin, v úterý a

čtvrtek od 7:30 do 14:00 hodin a v pátek od 7:30 do 13:00 hodin. Dále na internetových stránkách [www.blansko.cz](http://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 o své návštěvě informuje žadatele předem.

### **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 Poskytovatelem 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.** Smlouvu za Poskytovatele uzavírá odbor SOC MěÚ, podepisuje ji vedoucí odboru SOC MěÚ, popř. v době její nepřítomnosti její zástupce. Totéž platí pro dokumenty ukončující smluvní vztah.
- 4.** Smlouva je odborem SOC MěÚ evidována v souladu s interní směrnicí Poskytovatele.
- 5.** Klient může kdykoli v průběhu poskytování služby písemně požádat o její změnu, 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 potřeby.
- 2.** Pečovatelská služba je poskytována PO – NE v čase 7:00 - 22:00 hod - dle kapacitních možností poskytovatele a v souladu s § 40 odst. 1 zákona o sociálních službách v čase 22:00 - 6:00 hod. se poskytují pouze úkony na základě nezbytné potřeby klienta, v souladu se zákonem o sociálních službách.
- 3.** 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

- a) 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.
- b) Každý klient má právo vyjádřit svůj názor ke způsobu poskytování služby, rozhoduje sám za sebe.
- c) Klient není v průběhu poskytování služby nijak omezován, žije obvyklým způsobem života, využívá vztahových sítí.
- d) Služba je poskytována dle individuálních požadavků s ohledem na harmonogram práce pečovatelské služby a časovou dostupnost a personální možnosti služby.
- e) 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.
- f) **Ukončení poskytování služby** - výpovědní důvody vymezuje smlouva o poskytování pečovatelské služby.

## ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

1. Klienti mají možnost vyjádřit se k fungování pečovatelské služby. Svá vyjádření nebo připomínky může klient 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 pracovníci 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 7:30 - 13:00 hod.

Zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, zváží, zda nelze vyřídit stížnost ihned ústně bez sepsání protokolu o stížnosti.

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

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,
- 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.

Po dořešení stížnosti zabezpečí vedoucí oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ odeslání odpovědi s výsledky šetření stěžovateli.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit se souhlasem vedoucí odboru SOC MěÚ.

Kontrolu dodržování lhůt k vyřízení stížnosti provádí vedoucí odboru SOC MěÚ.

## 7. Evidence stížnosti

Evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ.

Písemné stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Jsou uloženy ve složce Stížnosti u sociální pracovnice oddělení sociálních služeb odboru SOC MěÚ.

Evidence obsahuje jméno a příjmení, adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum doručení a vyřízení, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje a způsob vyřízení stížnosti.

## 8. Konzultace s nezávislým odborníkem

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: 541 651 131, [www.jmk.cz](http://www.jmk.cz)
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** - Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- **Veřejný ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888 e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
- **Český helsinský výbor** – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, ([info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)).
- **Senior telefon** - 800 157 157 bezplatná linka pro seniory, sociální služba pro pomoc v jakékoliv nesnazi, funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, e-mail: [seniortelefon@zivot90.cz](mailto:seniortelefon@zivot90.cz)

## 9. 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.

## 10. Zastoupení stěžovatele

V případě ngramotnosti 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 1.10.2024

		Název úkonu	Úhrada Kč/úkon: do 80 hod. péče	Úhrada Kč/úkon: nad 80 hod. péče
<b>a)</b>		<b>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>		
	1	pomoc a podpora při podávání jídla a pití,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	2	pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	3	pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	4	pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
<b>b)</b>		<b>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</b>		
	1	pomoc při úkonech osobní hygieny,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	2	pomoc při základní péči o vlasy a nehty,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	3	pomoc při použití WC.	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
<b>c)</b>		<b>Poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:</b>		
	1	dovoz nebo donáška jídla,	60,- Kč/úkon	60,- Kč/úkon
	2	pomoc při přípravě jídla a pití,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	3	příprava a podání jídla a pití.	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
<b>d)</b>		<b>Pomoc při zajištění chodu domácnosti:</b>		
	1	běžný úklid a údržba domácnosti,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	2	pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	3	běžné nákupy a pochůzky,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	4	velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,	170,-Kč/úkon	170,-Kč/úkon
	5	praní a žehlení ložního prádla,	100,- Kč/kg	100,- Kč/kg
	6	praní a žehlení osobního prádla.	100,- Kč/kg	100,- Kč/kg
<b>e)</b>		<b>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</b>		

		Název úkonu	Úhrada Kč/úkon: do 80 hod. péče	Úhrada Kč/úkon: nad 80 hod. péče
		doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
<b>f)</b>		<b>Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí</b>		
	1	Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
<b>g)</b>		<b>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</b>		
	1	Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,	165,- Kč/hod	145,- Kč/hod
	2	Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.	165,- Kč/hod	145,- 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) písm. f) 1 - 2, písm. g) činí 145,00 Kč za hodinu. V případě, že klient využívá více pečovatelských služeb, počet hodin poskytnutých službami se sčítá.

Tento ceník byl schválen na 47. schůzi Rady města Blansko konané dne 30.08.2024 usnesením č. 4 s účinností od 01.10.2024.

Tento ceník nahrazuje s účinností od 01.10.2024 Ceník pečovatelské služby schválený usnesením č. 15 na 18. schůzi Rady města Blansko konané dne 25.07.2023.

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

#### **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 pečovatelce.

#### **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 vznesen dotaz na Vašeho lékaře, případně na nejbližší nemocnici. Nepotvrdí-li se, že jste byl hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uvědomujeme si, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je ve Vašem zájmu ohlašovat jakékoli změny, jak telefonních čísel u kontaktních osob, tak oznamovat pečovatelce telefonicky Vaši možnou nepřítomnost.
- kontaktní osoby jsou také oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy jste náhle hospitalizováni, nebo je ukončeno poskytnutí služby a Vy nemůžete tyto náležitosti vyřídit osobně. Údaje o kontaktních osobách zpracováváme na základě jejich písemného souhlasu.
- **včas informovat pečovatelku nebo sociální pracovníci o případném nezájmu o poskytnutí smlouveného úkonu**
- oznámit nám skutečnost, že jste nositelem infekčního onemocnění (např. TBC, svrab, COVID-19 apod.), výskyt parazitů v domácnosti i u domácích zvířat
- odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pečovatelek
- nesnižovat důstojnost pečovatelky ponižováním, urážením, nevhodným chováním
- při nákupech a pochůzkách spojených s placením, dáte peníze pečovatelce předem. Pečovatelka vše zapíše a při předání provede vyúčtování.
- k provádění běžného úklidu připravit Vaše úklidové prostředky a nástroje, které musí odpovídat hygienickým i bezpečnostním předpisům. Zajistíme Vám kontakty na úklidové firmy pro provedení sezónního úklidu.
- jedenkrát za rok Vám přineseme „**Dotazník pro klienty**“, kterým bude zjišťována Vaše spokojenost s poskytovanou službou. Dotazník je anonymní, kromě položených otázek do něj můžete napsat vše, co Vás trápí, abychom se mohli

pokusit tyto problémy řešit. Nemusí jít jen o problémy související s naší péčí, ale problémy rodinné, vztahové, sousedské apod. Lidé nemocní, hendikepovaní, senioři bývají v naší společnosti často cílem různého nátlaku, psychologického či fyzického násilí nebo týrání či sexuálního násilí. Máte-li pocit nebo jste-li přesvědčení, že se někdo vůči Vám nebo Vaším známým dopouští těchto činů, může to být i osoba Vám blízká nebo i náš pracovník), prosíme, odložte veškerý stud a oznamte nám to. Zaručíme Vám diskrétnost při řešení všech Vašich otázek.

- vítáme Vaše připomínky a návrhy nebo náměty ke zlepšení kvality našich služeb, které nám poskytnete – buď osobně či v dotazníku pro klienty nebo telefonicky na čísle 516 775 507, 516 775 445, mobil 775 859 687, 777 358 324. Své připomínky a stížnosti **můžete též anonymně vhazovat do schránek na jednotlivých pracovištích**, nebo je poštou zasílat na naši adresu: Městský úřad Blansko, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb – pečovatelská služba, nám. Republiky 1316/1, 678 01 Blansko.

#### **Kde jinde můžete hledat pomoc:**

<b>Tísňového volání – evropské číslo</b>	<b>112</b>
<b>Hasiči</b>	<b>150</b>
<b>Záchranná služba</b>	<b>155</b>
<b>Městská policie</b>	<b>156</b>
<b>Státní policie</b>	<b>158</b>
<b>Senior telefon „ Život 90“</b>	<b>800 157 157</b>
<b>Linka důvěry Blansko</b>	<b>516 410 668</b>
	<b>737 234 078</b>
<b>Nemocnice Blansko</b>	<b>516 838 111</b>
<b>Nemocnice Blansko - pohotovost</b>	<b>516 838 303</b>
<b>Nemocnice Boskovice</b>	<b>516 491 111</b>
<b>Nemocnice Milosrdných bratří Letovice</b>	<b>516 426 111</b>
<b>Senior centrum Blansko</b>	<b>516 410 206</b>
<b>Domov pro seniory Černá Hora</b>	<b>516 426 441</b>
<b>Městský úřad Blansko</b>	
• <b>odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb</b>	<b>516 775 445, 507, 513</b>
• <b>odbor komunální údržby</b>	<b>516 775 152</b>

#### **Kontakt na další instituce a služby**

- **Charitní ošetřovatelská služba** **733 755 818**

• <b>Charitní pečovatelská služba</b>	<b>736 529 290</b>
• <b>Mobilní hospic sv. Martina</b>	<b>739 328 236</b>
• <b>Půjčovna pomůcek Charita Blansko</b>	<b>737 230 836</b>
• <b>Pečovatelská služba ČČK Blansko</b>	<b>773 000 278</b>
• <b>Domácí zdravotní péče ČČK Blansko</b>	<b>773 000 235</b>
• <b>Úřad práce Blansko – sociální dávky</b>	<b>950 103 511</b>
• <b>Úřad práce Boskovice – sociální dávky</b>	<b>950 103 643</b>
• <b>Půjčovna pomůcek Boskovice</b>	<b>734 765 617</b>
• <b>Pohotovostní linka dodavatele plynu</b>	<b>1239</b>
• <b>Pohotovostní služba dodavatele elektřiny</b>	<b>800 225 577</b>
• <b>Pohotovostní služba dodavatele vody</b>	<b>516 427 249</b>
	<b>734 692 777</b>