



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.1. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

**PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY –
PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU**

Strana: 0/8

Vydání č: 1_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

Zde vložit elektronický podpis schvalovatele

Preambule

Tento vnitřní předpis – Pravidla poskytovatele pro Pečovatelskou službu Rychvald („dále jen Pravidla“) je vydán jako závazný dokument Armády spásy v České republice, z. s.

Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance i uživatele sociální služby Armády spásy – Pečovatelská služba Rychvald, a to v rozsahu jejich práv, povinností a odpovědnosti vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze Smlouvy o poskytování sociální služby a z těchto Pravidel.

Dodržování Pravidel je podmínkou pro řádné poskytování i využívání pečovatelské služby.

Účel dokumentu

Účelem Pravidel je:

- stanovit srozumitelná pravidla pro poskytování pečovatelské služby,
- zajistit bezpečný, důstojný a transparentní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem,
- vymezit práva a povinnosti obou stran,
- sjednotit pracovní postupy zaměstnanců služby s právními předpisy a hodnotami Armády spásy.

Závaznost pro zaměstnance i uživatele

Zaměstnanci služby jsou povinni:

- znát obsah těchto Pravidel,
- jednat podle nich v rámci svých pracovních povinností,
- chránit práva, důstojnost a soukromí uživatelů,
- a přispívat ke kvalitnímu, bezpečnému a individuálnímu poskytování služby.

Uživatelé služby jsou povinni:

- řídit se těmito Pravidly při využívání pečovatelské služby,
- spolupracovat se zaměstnanci poskytovatele,
- respektovat pravidla bezpečnosti a domluvené postupy,
- a chovat se ohleduplně k zaměstnancům i ostatním uživatelům služby.

Vztah k dalším předpisům

Tato Pravidla jsou součástí systému vnitřních norem Armády spásy a navazují na:

- Směrnice ředitele sociální služby Armády spásy – Pečovatelská služba Rychvald,
- Smlouvu o poskytování sociální služby,
- Ceník úhrad,
- Postupy pro podávání a vyřizování stížností,
- Vnitřní pravidla ochrany práv,
- a další metodické pokyny Armády spásy.

Závěrečná ustanovení

Pravidla jsou závazná po celou dobu poskytování služby. Uživatel je s jejich obsahem prokazatelně seznámen při podpisu smlouvy o poskytnutí služby a svým podpisem stvrzuje, že jim porozuměl a souhlasí s jejich dodržováním. Zaměstnanci jsou s dokumentem prokazatelně seznámeni při nástupu do zaměstnání a při každé aktualizaci.



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 1/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

Garant dokumentu

Mgr. Barbara Sikorová, Vedoucí sociální služby – Armáda spásy, Pečovatelská služba Rychvald

Obsah

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE.....	1
II. PODMÍNKY A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ	3
III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE	4
IV. ÚHRADY A PLATEBNÍ PODMÍNKY	5
V. STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY	5
VI. ODMÍTNUTÍ / UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ ZE STRANY POSKYTOVATELE.....	5
VII. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ, OCHRANA ÚDAJŮ A SOUHLASY	6
VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Tato Pravidla jsou vydána podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících předpisů. Slouží uživatelům, zájemcům i zaměstnancům jako srozumitelný popis podmínek a způsobu poskytování služby.

Kontakty

Ředitel	Mgr. Marcela Stryjová	737 215 431	marcela.stryjova@armadaspasy.cz
Vedoucí sociální služby	Mgr. Barbara Sikorová	773 770 374	barbara.sikorova@armadaspasy.cz
Vedoucí přímé práce	Bc. Jolanta Górecká	775 880 280	jolanta.gorecka@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Dana Budníková	775 880 281	dana.budnikova@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Jiří Gavlas	775 880 282	jiri.gavlas@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Monika Nekorancová	775 880 283	monika.nekorancova@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Jolanta Matušková	775 880 284	jolanta.matuskova@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Iveta Greňová	775 880 285	iveta.grenova@armadaspasy.cz
Pracovník v sociálních službách	Svatava Adamčíková	775 880 286	svatava.adamcikova@armadaspasy.cz
Ekonom	Ing. Hana Tichá	734 852 244	hana.ticha@armadaspasy.cz
Účetní	Ing. Petr Dostál	775 880 136	petr.dostal@armadaspasy.cz



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 2/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

Pečovatelskou službu poskytujeme každý den od 7:00 – 19:00

V případě, že uživatel potřebuje nahlásit jakoukoliv změnu v poskytování sociální služby, kontaktuje zaměstnance Pečovatelské služby Rychvald.

Osobní konzultace – kontaktní hodiny kanceláře:

- pondělí - 9:30 - 11:30
- středa - 13:00 - 15:00
- pátek - 9:30 - 11:30

nebo v jiný čas po předchozí domluvě.

Definice pečovatelské služby podle §40 zákona č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, ve znění pozdější předpisů:

Pečovatelská služba je terénní (v místě trvalého bydliště) nebo ambulantní (spojená s docházkou) sociální služba poskytovaná uživateli sociálních služeb, který má sníženou soběstačnost z důvodů věku(senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba se poskytuje v určeném čase na předem určeném místě.

1. Poslání

Posláním Pečovatelské služby Rychvald je poskytovat seniorům se sníženou soběstačností podporu v takovém rozsahu, který by jim umožnil zůstat nadále ve svém domově a zachovat si svůj navyký způsob života.

2. Cíle služby

- Uživatel setrvává ve svém přirozeném domácím prostředí.
- Uživatel má zajištěny základní životní potřeby přiměřeně svému stavu a přáním.

3. Zásady poskytování sociální služby

- **Individuální přístup** – ke každému uživateli je přistupováno jako k jedinečné osobnosti
- **Respekt** – s každým uživatelem jednáme s úctou, uznáváme jeho volbu rozsahu poskytovaných služeb

4. Okruh osob, kterým je služba určena

Pečovatelská služba je určena seniorům od 65 let, kteří mají své bydliště na území města Rychvald a kteří:



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 3/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

1. potřebují podporu při zabezpečení životních a osobních potřeb a tuto pomoc jim nemohou zajistit rodinní příslušníci ani jiné blízké osoby,
2. potřebují pomoc a podporu z důvodu, že jsou převážně nebo zcela závislí na pomoci druhé osoby.

5. Místo a čas poskytování služby

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů na území Rychvaldu.

Služba je dostupná denně (včetně víkendů a svátků) v čase 7:00–19:00.

Kontaktní hodiny kanceláře:

- pondělí - 9:30 - 11:30
- středa - 13:00 - 15:00
- pátek - 9:30 - 11:30

II. PODMÍNKY A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ

1. Pravidla související s průběhem a poskytováním péče

Čas návštěvy zaměstnance pečovatelské služby u uživatele určuje vedoucí přímé práce s ohledem na individuální plány a plán péče jednotlivých uživatelů a domluvu s uživatelem. Vždy jsou přednostně plánovány návštěvy u uživatelů, kteří využívají pomoc při stravování.

2.1. Změny poskytování

- Trvalé změny rozsahu, frekvence nebo času poskytování služby se promítnou do plánu péče, který je pravidelně aktualizován dle potřeby uživatele.
- Náhlé změny (termín, dočasné omezení/navýšení) hlásí uživatel zaměstnanci nejpozději **1 den předem** osobně/telefonicky.
- Při nečekané hospitalizaci stačí nahlásit změnu v den hospitalizace.
- **Neodhlášený úkon bez vážného důvodu je účtován jako provedený.**

2.2. Evidence poskytnuté služby

- Poskytnuté úkony jsou evidovány elektronicky pomocí čipu/čtečky. Zapisuje se skutečná doba, po kterou byla služba vykonána, a to dle platného sazebníku.
- Průběh poskytované služby je zaznamenáván v elektronickém systému **eQUIP**. Do této evidence pracovníci zapisují všechny provedené úkony spolu s údaji o uživateli. Systém slouží zaměstnancům pečovatelské služby k přehledu o celém průběhu péče a k jejímu správnému zajištění.



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 4/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

2.3. Vstup do domácnosti a organizace péče

Pracovníci v sociálních službách se prokazují průkazem Armády spásy. Do domácnosti vstupují pouze v domluvených dnech a časech. Z mimořádných důvodů (úraz, vysoká nemocnost, kalamita, dopravní nehoda, hygienicko-epidemiologické důvody) můžeme čas poskytnutí upravit nebo službu přesunout/zrušit – vždy po dohodě s uživatelem.

2.4. Nakládání s klíči uživatele

Je-li to potřeba, může uživatel zapůjčit pracovníkovi v sociálních službách klíče. Zapůjčení vždy řešíme písemným souhlasem, klíče evidujeme, používáme je výhradně k zajištění služby, po ukončení poskytování služby je protokolárně vracíme. Při plánované hospitalizaci klíč vracíme; při náhlé hospitalizaci klíč zapečetíme a uložíme v trezoru do návratu uživatele.

2.5. Individuální plánování

- Každý uživatel má klíčového pracovníka, který s ním nastavuje individuální plán.
- Plán je založen na potřebách, přáních a možnostech uživatele.
- Plán se pravidelně vyhodnocuje a upravuje.
- Uživatel může do plánování zapojit osobu blízkou nebo jiného zástupce.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele

Uživatel má právo zejména na:

- respekt, úctu, důstojné jednání a partnerský přístup,
- srozumitelně podané informace,
- bezpečné prostředí a ochranu svých práv,
- možnost stížnosti bez obav z postihu,
- ochranu osobních údajů,
- odmítnout navržený způsob pomoci,
- volbu rozsahu a formy poskytované pomoci.

Povinnosti uživatele

Uživatel je povinen zejména:

- spolupracovat při plánování služby a poskytovat potřebné informace,
- zajistit bezpečné prostředí pro práci zaměstnanců,
- umožnit pracovníkům služby výkon domluvených úkonů,
- dodržovat podmínky sjednané ve Smlouvě,



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 5/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

- hradit sjednané úhrady včas.

IV. ÚHRADY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Výše úhrady za jednotlivé úkony je stanovena ceníkem, který vychází z platné legislativy a je přílohou Smlouvy.
- Uživatel je vždy seznámen s výší úhrady předem.
- Variabilní symbol: číslo smlouvy o poskytování sociální služby.
- Prodlení s úhradou je považováno za hrubé porušení smluvních podmínek.

V. STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

- Každý uživatel má právo podat stížnost jakoukoliv formou – osobně, telefonicky, písemně, anonymně nebo alternativní komunikací.
- Poskytovatel má vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností VSK _07_PS R - Pravidla pro vyřizování stížností. Tato jsou zveřejněná na nástěnce služby.
- Stížnost může podat uživatel, jeho zástupce/opatrovník, osoba blízká (není-li uživatel chopen), zmocněnec, člen domácnosti oprávněný k zastoupení, nebo zaměstnanec poskytovatele.
- Stížnost podanou poskytovateli vyřizujeme do 30 dnů od doručení; ve složitých případech můžeme lhůtu prodloužit o 30 dnů – s písemným zdůvodněním.
- O způsobu vyřízení písemně informujeme stěžovatele; vedeme evidenci stížností a umožňujeme do ní nahlédnout.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením, může do 60 dnů požádat MPSV o prověření.
- Stížnost nesmí být na újmu stěžovateli ani uživateli.

VI. ODMÍTNUTÍ / UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ ZE STRANY POSKYTOVATELE

6.1. Odmítnutí uzavření smlouvy

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 6/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

6.2. Výpověď/ukončení již poskytované služby

6.2.1. Hrubé porušení pravidel služby

Za hrubé porušení pravidel se považují situace, kdy chování uživatele vážně komplikuje poskytování péče nebo ohrožuje jeho bezpečnost či bezpečnost pracovníků. Jedná se zejména o tyto případy:

- Opakované nedodržování domluveného režimu péče (např. uživatel opakovaně neotevře pracovníkům bez vysvětlení, nebo zamlčí důležitou informaci o zdravotním stavu).
- Poškození majetku (např. úmyslné poškození věcí pracovníků nebo pomůcek potřebných k poskytování služby).
- Závažné hygienické problémy, které ohrožují zdraví (např. extrémně znečištěná domácnost, výskyt škůdců, silný zápach, neuklizené exkrementy zvířat).
- Opakované neplacení úhrad za službu – uživatel dlouhodobě neuhradí sjednanou částku, a to ani po písemné výzvě a nabídce pomoci s vyřešením situace (např. pomoc se sociálními dávkami, kontaktování opatrovníka).
- Opakované porušování bezpečnostních pravidel (např. nebezpečné zacházení s ohněm nebo nefunkčními elektrospotřebiči, ponechání agresivních zvířat bez zajištění).
- Fyzická nebo slovní agrese vůči pracovníkům (např. úder, strčení, házení předmětů, vyhrožování, opakované slovní napadání).

6.2.2. Přestěhování mimo území působnosti služby

Pokud se uživatel přestěhuje mimo území, kde je služba poskytována, a není možné zajistit pokračování péče v novém místě, je služba ukončena.

VII. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ, OCHRANA ÚDAJŮ A SOUHLASY

- Zaměstnanci sociální služby jsou vázáni mlčenlivostí (i po skončení pracovního poměru).
- Informace kontaktní osobě (osoba blízká/opatrovník) předáváme jen s písemným souhlasem uživatele, případně v nouzi (hospitalizace, havárie, úmrtí) v rozsahu nutném k ochraně života a zdraví.
- Osobní údaje zpracováváme dle GDPR a zákona č. 110/2019 Sb.; výčet osobních údajů a způsob zacházení s nimi je popsán v Záznamu o činnosti zveřejněném na webových stránkách služby.



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 4.2. K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PEČOVATELSKÁ SLUŽBA RYCHVALD

Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu

Strana: 7/8

Vydání č: 5_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance i uživatele pečovatelské služby a nahrazují všechny předchozí verze.
- Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby. Uživatel potvrzuje seznámení s dokumentem podpisem Smlouvy.
- Účinnost: 1. 1. 2026.
- Změny a aktualizace Pravidel provádí poskytovatel a zveřejňuje je obvyklým způsobem.