



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.....	6
VII. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ, OCHRANA ÚDAJŮ A SOUHLASY .....	7
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	Daniela 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

#### 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.



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

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 přístupováno 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:

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.



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

## 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.

#### 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



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

nehoda, hygienicko-epidemiologické důvody) můžeme čas poskytnutí upravit nebo službu přesunout/zrušit – vždy po dohodě s uživatelem.

#### **2.4. Zajištění podmínek pro poskytování úklidu v domácnosti**

Uživatel služby je povinen zajistit si vlastní úklidové prostředky potřebné k provádění úklidu v domácnosti. Jedná se zejména o běžné pomůcky a prostředky, jako jsou například: smeták a lopatka, vysavač, mop, kbelík, hadry na úklid, houbičky, čisticí prostředky, pytle do odpadkového koše, schůdky a další běžné úklidové potřeby dle charakteru domácnosti.

Pečovatelská služba tyto prostředky neposkytuje ani nenahrazuje. Pokud uživatel potřebné úklidové prostředky nemá k dispozici, pracovník může úklid provést pouze v omezeném rozsahu nebo jej nelze provést vůbec.

#### **2.5. 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.

#### **2.6. 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,



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

- 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,
- 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.



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

## 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,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže 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.



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

## 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.

## 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.