



**Všeobecné podmínky a pravidla poskytování služeb
(konkrétní postupy jsou dány jednotlivými metodikami, které jsou k dispozici
u pracovníků pečovatelské služby) od 1.1.2026**

Pečovatelská služba

Doba a způsob poskytování služby:

- **Posláním** pečovatelské služby je poskytnutí odborné pomoci a podpory seniorům a osobám se sníženou soběstačností s cílem vyřešit jejich nepříznivou sociální situaci tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí.
- **Dostupnost:** Sociální služba je určena obyvatelům města Semily a spádových obcí. Za spádové obce pro účely poskytování výše uvedených sociálních služeb jsou přednostně považovány takové obce, které nemají svůj obecní úřad a městské části města Semily, tj. Bítouchov, Podmoklice, Klinkovice, Spálov, Nouzov, Cimbál. V případě volné kapacity služby je možné za tyto obce považovat obce do max. 10 km od centra města Semily. Za takové obce byly předběžně určeny: Chuchelna, Bořkov, Slaná, Hořensko, Benešov, Příkrý, Bozkov, Záhoří.

Provozní doba pečovatelské služby:	pondělí – pátek	6:30 – 19:00 hodin
	sobota, neděle, svátek	7:00 – 12:30 hodin
Provozní doba ambulantní služby:	pouze ve všední dny	8:00 - 15:00 hodin

(provozní doba o víkendu a ve svátek je určena především uživatelům Penzionu na adrese Bavlnářská 567 a uživatelům bytů zvláštního určení na 7. a 8. poschodí v budově na adrese Bavlnářská 523)

- **Kapacita služby:**

Kapacita ambulantní formy:

počet klientů - 1 (jedná se o maximální okamžitou kapacitu)

Kapacita terénní formy:

počet klientů - 6 (jedná se o max. okamžitou kapacitu v pracovní dny od 6:30 – 15:00 hodin)

počet klientů - 2 (jedná se o max. okamžitou kapacitu v pracovní dny od 15:00 - 19:00 hodin)

počet klientů – 1 (jedná se o max. okamžitou kapacitu o víkendu a ve svátek od 7:00 do 12:30 hodin)

- **Reakční dostupnost služby** (do kdy může být v případě volné kapacity od prvního kontaktu zahájeno poskytování služeb):
V případě volné kapacity může být od prvního kontaktu zahájeno poskytování služeb do 7 dnů. Do 3 dnů od prvního kontaktu se uskuteční sociální šetření (zjištění nepříznivé sociální situace), do dalších 3 dnů proběhne sepsání Smlouvy o poskytování služby a následující den (7.den) následuje zahájení poskytování služby.

- čas, četnost, rozsah a způsob poskytování pečovatelských služeb (dále jen PS) je sjednán s každým uživatelem individuálně, dle aktuálních potřeb uživatele, ale i dle možností poskytovatele a je zaznamenán v tzv. Individuálním plánu
- aktuální potřeby si uživatel dojednává s pracovníci PS osobně či telefonicky, (tel. 602 791 824, 731 610 516)
- při souběhu poskytovaných úkonů ve stejném čase u více uživatelů, je dodržováno toto pravidlo a pořadí důležitosti: hygiena, obědy, nákupy, doprovody, dohledy - před úklidy
- je upřednostňován rozvoz stravy, který řeší nepříznivou sociální situaci, nikoli nahrazující komerční službu
- běžný úklid je poskytován pouze ve spojení s dalšími poskytovanými úkony, nikoli úklid samotný, který lze nahradit komerční úklidovou firmou
- doprovody nemohou být zaměňovány za komerční dopravní službu

Vzhledem k provozním podmínkám službu na zavolání či v přesném čase NEPOSKYTUJEME.

Dovoz, přihlašování a odhlašování obědů:

- v případě potřeby je nutné každou změnu v čerpání obědů nahlásit do 10:00 hodin předchozího pracovního dne pracovníci PS, tel. 602 791 824, 731 610 516
- obědy se dovážejí:
v pracovních dnech pondělí až pátek v čase cca 11:45 – 13:30 hodin,
o víkendu a ve svátek především uživatelům Penzionu na adrese Bavlnářská 567 a uživatelům bytů zvláštního určení na 7. a 8. poschodí v budově na adrese Bavlnářská 523

Platby za obědy a pečovatelskou službu:

- úhrady za obědy a skutečně poskytnuté úkony se platí nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly čerpány
- úhrady vybírá pracovníci PS v hotovosti proti dokladu, případně převodem na běžný účet poskytovatele (způsob úhrady je uveden ve Smlouvě), číslo běžného účtu: 51-7129300217/0100, VS 377065.
- zaplacením úhrady a podepsáním výkazu vyjadřuje uživatel souhlas s rozsahem poskytnutých služeb za účtované období
- při ukončení služby je nutné pověřené pracovníci PS uhradit za poskytnuté služby v den ukončení služby dle záznamu o poskytnutých službách

Konkretizace jednotlivých poskytovaných úkonů je popsána v metodikách služby, které jsou k nahlédnutí u vedoucí pracovníce PS s tím, že platí:

- bod A):** pomocí a podporou při podávání jídla a pití se rozumí podání stravy do úst a zajištění pitného režimu
- bod B):** při osobní hygieně ve středisku osobní hygieny je k úkonu připočítáván úkon doprovodu
- bod C):** podáním jídla a pití se rozumí naložení jídla na talíř, nalití pití do hrnečku, skleničky aj.
- bod D):** běžný úklid a údržba domácnosti (luxování, stírání prachu, vytírání, údržba domácích spotřebičů apod.) není prováděn tam, kde uživatel nevyužívá a

nepotřebuje k řešení své sociální situace jiné úkony PS a lze využít komerční

úklidovou službu

- pomocí při zajištění velkého úklidu a mytí oken se rozumí předání kontaktu na úklidovou firmu, domluvení termínu úklidu s úklidovou firmou pracovníci PS
- běžnými (nutnými) pochůzkami jsou např.: vyzvednutí léků, receptů, podání a vyzvednutí pošty, převzetí prádla, aj.

bod E): pokud je k doprovázení dospělých v rámci úkonu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím využito auto PS připočítává se Kč 30,00 za dovoz autem za jednu cestu (případně cena za 1 km cesty)

bod F): pomocí při zajištění bezpečí je dohled v domácnosti uživatele bez poskytování jiných úkonů péče

bod G): pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů je poskytována zejména osobám, kterým pomoc nelze poskytnout prostřednictvím osob blízkých

Změny v poskytování služeb

Uživatel služby pravdivě a včas informuje vedoucí pracovníci PS o změnách, které by mohli ovlivnit průběh poskytování služby osobně, telefonicky nebo ji ohlásí kterékoli pracovníci PS. Uživatel může v případě potřeby kdykoliv zažádat o rozšíření úkonů pečovatelské služby.

Ukončení služby:

Podmínky ukončení jsou dány ve Smlouvě o poskytovaných službách.

Další smluvené podmínky při poskytování služby:

Žadatel o službu:

- se zavazuje poskytnout pověřené pracovníci PS veškeré údaje potřebné k objektivnímu posouzení podmínek pro zavedení služby.

Uživatel služby:

- bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a nebudou poskytovány druhé osobě
- bere na vědomí, že sjednané nákupy (pochůzky) vyřizují pracovníci PS převážně v jedné, nejbližší prodejně, nereagují na letákové akce
- je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků pečovatelské služby a oznámit přítomnost infekčního nebo parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti (např. COVID-19, svrab, žloutenka, tuberkulóza) bez zbytečného odkladu a dodržovat platná bezpečnostní opatření, omezení aj.; v případě infekčního onemocnění, epidemie apod. se péče omezuje na nezbytné životně důležité úkony
- chová se způsobem neohrožujícím práva pracovníků služby, zachovává pravidla slušného chování (neužívá hanlivé, neslušné či ponižující výrazy, nekouří v přítomnosti pracovníků, v době provedení úkonu není pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky)
- je povinen pro výkon činnosti pečovatelské služby zajistit bezpečné prostředí a podmínky – např. pro úkon osobní hygieny uživatele na lůžku je nutné mít zajištěnou polohovací postel, při příchodu pracovníků PS do bytu (domu, zahrady) budou všechna domácí zvířata zajištěna, aby nemohla ohrozit zdraví pracovníků PS apod.

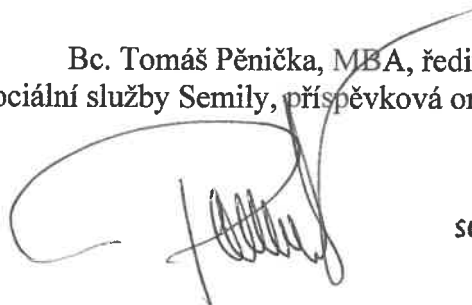
- oznámí osobně nebo prostřednictvím jiné osoby hospitalizaci nebo jinou nepřítomnost zakládající neprovedení pečovatelských úkonů
- umožní pracovníci PS, která bude u něho vykonávat pečovatelskou službu, využít hygienické zařízení, natočení vody k pití apod.
- pokud má uživatel sjednanou službu na určitý termín a nechce (nemůže ji z jakéhokoli důvodu využít), je povinen službu zrušit nejpozději do 15.00 hodin předcházejícího dne
- v případě, že uživatel sjednanou službu neodhlásí a v dojednaném čase nebude zastížen pečovatelkou doma, bude uživateli naúčtován čas nezbytně nutný k zajištění úkonu, tj, čas potřebný na cestu k uživateli, a to v rozsahu 10 minut; při tomto opakovaném porušení podmínek a pravidel pečovatelské služby, kdy je blokována pomoc potřebnějším uživatelům, může být ze strany instituce Sociální služby Semily, příspěvková organizace, ukončena Smlouva o poskytování sociální služby výpovědí (za opakované porušení je považováno porušení více než 3x)
- uživatel je povinen informovat pracovníky pečovatelské služby o přítomnosti jakéhokoliv monitorovacího zařízení (např. kamerového systému) a po dobu poskytování služby mít tento systém vypnutý - mimo provoz
- uživatel bere na vědomí a respektuje, že vzhledem k bezproblémovému a plynulému zajištění provozu nelze zajistit poskytování péče jedinou (vyžádanou) pracovnící pečovatelské služby

Pracovníci PS:

- se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a nakládat s nimi v souladu s příslušnými pravidly Nařízení Rady EU číslo: 2016/679.
- jsou oprávněni poskytovat informace vztahující se k průběhu poskytování služby osobě uvedené v osobní kartě uživatele.
- se zavazují poskytovat své služby profesionálně tak, aby bylo naplněno poslání pečovatelské služby.

Vypracováno dne 2.1.2026, účinnost ke dni: 2.1.2026

Bc. Tomáš Pěnička, MBA, ředitel
Sociální služby Semily, příspěvková organizace



SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
příspěvková organizace
Bavlnářská 523
513 01 Semily
Tel. 481621811, IČ 00854930