

Město Adamov – Městský úřad v Adamově
Pod Horkou 2
679 04 Adamov

Vnitřní pravidla pro poskytování
Pečovatelské služby města Adamova

vnitřní předpis č. 6/2018

Článek 1

Poslání, cíle, zásady a okruh osob, kterým je služba určena
a místní a časová dostupnost sociální služby¹

1.1. Posláním Pečovatelské služby města Adamova (v textu někde „poskytovatel“) je poskytnutí přiměřené podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci v těch úkonech, které klient (v textu někde „zájemce o službu“, „uživatel“ a „klient“ - ve stejném významu) sám nezvládá z důvodu snížené soběstačnosti pro svůj věk nebo zdravotní stav ve spolupráci s rodinou, přáteli, sousedy a s využitím dalších dostupných služeb s cílem zachovat si ve svém přirozeném prostředí co nejdéle takové podmínky, aby nemusel svoji situaci řešit jinak.

Tato pomoc je poskytována pracovníky pečovatelské služby na základě individuálních potřeb a dohody ve sjednanou dobu v domácnostech klientů, kteří žijí a zdržují se na území města Adamova.

1.2. Cíle Pečovatelské služby města Adamova vycházejí z jeho poslání :

- pomoc a podpora v činnostech, které klient sám nezvládá tak, aby mohl setrvat ve svém domácím prostředí a oddálilo se řešení jeho situace umístěním do pobytového zařízení sociální péče,
- podpora při udržování kontaktu s rodinou, přáteli a známými a při jeho zapojení do společenského dění,
- poskytování služby, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého klienta takovým způsobem, aby byla respektována jeho důstojnost a zdravotní stav,
- pomoc klientovi při řešení jeho aktuálního sociálního problému.

Krátkodobé cíle jsou stanovovány individuálně na každý rok.

Dlouhodobé cíle:

Poskytovanou pečovatelskou službou umožnit klientovi setrvat v prostředí domova, v blízkosti jeho nejbližších na co nejdelší období, pomoci mu při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního prostředí a pomoci mu se zachováním nebo obnovením jeho životního stylu.

1.3. Principy/zásady/ Pečovatelské služby města Adamova :

- individuální přístup ke každému klientovi – služba je poskytnuta dle potřeb a přání klienta, nikoliv dle potřeb a přání jeho rodiny,

¹standard č. 1a) a č. 11

- empatie, odbornost a profesionalita – služba je poskytnuta vyškolenými pracovníky, kteří pracují v týmu a vzájemně si dokážou pomoci,
- respektování osobnosti – každý má právo rozhodnout se o způsobu využití služby, její změně i ukončení, každý klient je osobitý člověk se svými vlastnostmi a takto musí být akceptován,
- respektování soukromí – diskrétnost, mlčenlivost a taktnost o tom, jaký si klient zvolil způsob života a v jakém žije prostředí,
- rovný a citlivý přístup ke všem klientům – neohlížet se na nic, čím klient může vybočovat ze společenského stereotypu.

1.4. Okruh osob, kterým je služba určena, tedy cílová skupina Pečovatelské služby města Adamova jsou: **senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním a rodiny s dětmi.**

Bližší specifikace cílové skupiny: občané, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci a mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění (včetně psychického onemocnění) nebo zdravotního postižení (fyzického, mentálního i smyslového) a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Jedná se občany, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých osob při péči o sebe a svoji domácnost, kteří ale nepotřebují celodenní péči.

Občané s rozhodnutím o starobním důchodě, občané s chronickým onemocněním, které trvá delší dobu, podle vyjádření ošetřujícího lékaře minimálně půl roku, občané s průkazem osob se zdravotním postižením nebo rozhodnutím o invaliditě ve II. či III. stupni a rodiny s dětmi, ve kterých se současně narodily tři a více dětí nebo rodiny s dětmi, které se dostaly do nepříznivé sociální situace pro přechodné důvody, např. pro nemoc či operaci a potřebují tuto podporu, než tyto důvody pominou.

Věková struktura všech cílových skupin: bez omezení věku

Pečovatelská služba je dostupná a poskytovaná stejným způsobem a ve stejném rozsahu klientům v běžných domácnostech v terénu i v bytech v domě s pečovatelskou službou na území působnosti Pečovatelské služby města Adamova, tedy na území města Adamova.

1.5. Místem poskytování Pečovatelské služby města Adamova jsou byty v domě s pečovatelskou službou a běžné domácnosti v bytech a domech klientů žijících a zdržujících se na území města Adamova a pro účely zajištění výkonu některých úkonů (zejména doprovázení apod.) je místem poskytování této služby celé území města Adamova.

1.6. Pečovatelská služba města Adamova se poskytuje v době od 7.00 hod. do 19.00 hodin každý pracovní den, o sobotách, nedělích i státem uznaných svátcích. **Za základní pracovní dobu** je považována doba od 7.00 – 15.30 hodin každý pracovní den, **nad základ** je považována doba od 15.30 do 19.00 hodin každý pracovní den a od 7.00 – 19.00 hodin o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích.

1.7. Negativní cílová skupina osob, tedy okruh osob, kterým nelze Pečovatelskou službu města Adamova poskytnout:

- zájemce o službu a klient nemá takové snížení soběstačnosti, aby situaci nezvládl řešit sám nebo za pomoci své rodiny, tedy se nejedná o osobu v nepříznivé sociální situaci,
- zdravotní stav zájemce o službu a klienta vyžaduje akutní hospitalizaci,
- zdravotní stav zájemce o službu a klienta vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči,

- zájemce o službu a klient není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služby,
- zájemce o službu a klient má takové požadavky, které nemůže poskytovatel splnit (např. dovoz stravy ve stanovenou hodinu, speciální dietu, poskytování služby na „zavolání“, poskytování služby v jinou než stanovenou pracovní dobu apod.).

Článek 2

Popis prostředí a podmínky pro poskytování služby²

2.1. Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Města Adamova, Městského úřadu v Adamově, odboru sociálních a správních věcí, se sídlem Pod Horkou 101/2, Adamov 679 04.

2.2. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí a sociální pracovníce mají výkon činnosti v budově Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov v 1. patře ve dveřích č. 24, tel. 516 499 624, mobil 602 788 015 a nebo tel. 516 499 625, mobil 605206656, kde mají k dispozici vlastní kancelář.

2.3. Pracovnice, které provádějí přímo výkon služeb, tedy pracovníce v sociálních službách – pečovatelky (pro tento účel dále jen pracovníce v sociálních službách) sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v Adamově na ulici Komenského č. 1 (dále jen DPS) v přízemí vedle hlavního vchodu s označením vstupu Kancelář pečovatelské služby. Telefonní číslo na terénní pracovníce v sociálních službách je 723 755 352, 734 266 577, 773 680 067..

Zázemí pracovníků v sociálních službách v DPS tvoří kancelář a přilehlé prostory, tedy koupelna a WC, prádelna a místnost s prostředky na úklid.

V prádelně jsou dvě automatické pračky, žehlička, žehlicí prkno a žehlicí lis, všechny spotřebiče se obsluhují v souladu s návodem na obsluhu a bezpečnostními pravidly a mohou je obsluhovat pouze pracovníce v sociálních službách.

V kanceláři jsou prostory pro převlékání i ukládání osobních věcí a ochranných osobních pomůcek, lednička, varná konvice a je zde osobní počítač s tiskárnou..

2.4. DPS je v souladu se zněním zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů domem s nájmy bytů zvláštního určení. V objektu DPS je zřízeno 27 malometrážních bytů, z toho je 21 jednopokojových a z toho 8 bezbariérových a 6 dvoupokojových a z toho 2 bezbariérové. Maximální kapacita domu je 33 osob.

Přidělování bytů do DPS řeší Pravidla pro přidělování bytů v DPS v platném znění a informace o provozu a režimu tohoto domu řeší Domovní a provozní řád v platném znění.

V DPS se nezajišťuje zdravotní péče, pro případ akutních zdravotních potíží jsou na viditelném místě vyvěšena telefonní čísla záchranné služby a další havarijní a bezpečnostní čísla.

2.5. Pro rozvoz obědů a případně zajištění dalších úkonů slouží automobil **Dacia Dokker, který je v době mimo provoz garážován v budově Městského úřadu Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov a automobil **Citroën Berlingo**, který je v době mimo provoz garážován před budovou DPS.**

Automobily jsou určeny výhradně pro Pečovatelskou službu města Adamova, pro potřeby dalších zaměstnanců Města Adamova může být použito výjimečně, a to se souhlasem tajemníka úřadu.

² Standard č. 13

Ve společných prostorách DPS, především pak v provozních prostorách pečovatelské služby a v automobilech pečovatelské služby je přísně zakázáno kouřit.
Do provozních prostor pečovatelské služby v DPS je zákaz vstupu cizích osob bez doprovodu pracovníka pečovatelské služby.

2.6. Sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách jsou povinny dodržovat všechny právní i další předpisy, vztahující se k jimi vykonávané práci, s nimiž byly řádně seznámeny a dodržovat svoje povinnosti v souladu se zákoníkem práce.

Zaměstnavatel, tedy Město Adamov, tajemník Městského úřadu Adamov, je povinen jim zajistit zejména školení k zajištění bezpečnosti, ochrany zdraví při práci a požární ochraně.

Pracovnice v sociálních službách jsou povinny vždy důsledně dbát zásad osobní hygieny při všech úkonech spojených s činností pečovatelské služby, dbát podle svých možností o svou vlastní bezpečnost, zdraví i o bezpečnost a zdraví osob, kterých se jejich jednání bezprostředně dotýká.

K tomuto účelu jsou jim poskytovány osobní ochranné prostředky dle vnitřního předpisu poskytovatele O poskytování osobních ochranných prostředků v platném znění, včetně mycích, čisticích a desinfekčních prostředků zejména s virucidním účinkem a ochranné nápoje. Pracovnice v sociálních službách jsou povinny dále dodržovat zásady prevence vzniku a šíření nemocničních a jiných nákaz.

K tomuto účelu v případě potřeby používají roušky a jednorázové gumové rukavice a zaměstnavatel je povinen zajistit jim očkování dle platných právních předpisů. Pracovnice v sociálních službách jsou povinny oznamovat každé poranění i další rizika, se kterými se při výkonu své práce setkají, k dispozici mají lékárníčku první pomoci v DPS a autolékárničku v automobilech pečovatelské služby, které se průběžně doplňují.

Článek 3

Personální a organizační zajištění služby a profesní rozvoj zaměstnanců³

3.1. Poskytovatel má strukturu, počet pracovních míst a minimální požadavky na vzdělání v pečovatelské službě stanovenou ve vnitřním předpise Organizační řád Městského úřadu Adamov v platném znění a ve vnitřním předpise Systematizace pracovních míst Městského úřadu Adamov a Městské policie Adamov v platném znění.

Vnitřní struktura oprávnění a povinností jednotlivých zaměstnanců jsou mimo jiné stanoveny ve vnitřním předpise Pracovní řád Městského úřadu Adamov v platném znění a v souladu s náplněmi práce jednotlivých zaměstnanců jsou následující:

Vedoucí odboru sociálních a správních věcí a současně sociální pracovník – úvazek pečovatelské služby 0,3 (z toho 0,2 úvazek jako vedoucí služby a 0,1 úvazek jako sociální pracovník) – v tomto textu dále jen vedoucí odboru SSV

V souladu se zněním § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává sociální šetření, zabezpečuje metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti a sociální poradenství, tedy metodicky řídí, komplexně koordinuje, organizačně a finančně zajišťuje výkon pečovatelské služby, plní funkci vedoucí pečovatelské služby a sociálního pracovníka. Je oprávněna podepisovat smlouvy o poskytnutí služby sociální péče jménem poskytovatele a řešit s ním veškeré záležitosti ohledně změn této smlouvy. U klientů provádí sociální šetření, plánuje průběh služby a ve spolupráci s dalším sociálním pracovníkem průběh služby hodnotí. Vede spisovou dokumentaci klientů a kontroluje ji. Kontroluje všechny pracovníky týmu, přičemž plní další povinnosti stanovené vnitřními předpisy poskytovatele. Její zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

³ Standard č. 9a), č. 9b), č. 9c), č. 9d) a standard č. 10a), č. 10 b), č. 10 d)

Sociální pracovník – úvazek pečovatelské služby 0,1 – v tomto textu dále jen sociální pracovník

V souladu se zněním § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává sociální šetření a sociální poradenství, tedy plní funkci sociálního pracovníka, který provádí u klientů sociální šetření, plánuje průběh služby a ve spolupráci s dalším sociálním pracovníkem průběh služby hodnotí, kontroluje správnost měsíčních výkazů a ve spolupráci s vedoucí odboru SSV zpracovává podklady pro statistické výkazy, vyúčtování a dotace. Její zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

Pracovnice v sociálních službách - úvazek pečovatelské služby 5 – v tomto textu dále jen pracovnice v sociálních službách

V souladu se zněním § 116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává pečovatelskou činnost spočívající v provádění úkonů pečovatelské služby a prací spojených s přímým stykem s klienty s psychickými a fyzickými obtížemi v jejich domácnostech na území města Adamova dohodnutých ve Smlouvách, v komplexní péči o chod jejich domácnosti, v nákupu, péči o prádlo apod. včetně rozvíjení schopností a sebeobsluhy klientů a pomoci při naplňování jejich osobních cílů.

Vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovníci vybírá od nich příslušnou hotovost.

Vede dílčí záznamy o průběhu sociální služby u jednotlivých klientů.

Nepravidelně řídí automobil pečovatelské služby, pečuje o tento automobil, udržuje ho v dobrém technickém stavu a čistotě, a to podle momentálních provozních podmínek.

3.2. Hlavním cílem personální politiky Pečovatelské služby města Adamova je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám klientů služeb a vytvoření co nejlepších pracovních podmínek pro každého zaměstnance tak, aby byli motivováni k co nejkvalitnějším pracovním výkonům.

3.3. **Kvalifikační předpoklady** pro výkon této činnosti jsou stanoveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a všechny pracovnice v Pečovatelské službě města Adamov je musí splňovat.

3.4. **Osobnostní předpoklady** jsou důležité zejména z důvodu naplňování standardů kvality sociálních služeb a pro tuto službu jsou nutné znalosti, schopnosti a iniciativa, bezúhonnost, komunikativnost, spolehlivost, vlídnost, empatie a flexibilita, profesionalita, ukázněnost, respekt ke klientovi a jeho zájmům, potřebám a právům a schopnost se neustále vzdělávat. Rovněž je důležitá spokojenost zaměstnanců, práce v atmosféře důvěry, dobré nálady, spolupráce a podpory.

3.5. **Práva a povinnosti zaměstnanců vyplývají z pracovní smlouvy, náplní práce** a vnitřních předpisů zaměstnavatele, zejména z předpisu Pracovní řád v platném znění.

3.6. **Přijímání nových zaměstnanců zařazených do Pečovatelské služby města Adamova** se řídí zákoníkem práce č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen zákoník práce*), zákonem o sociálních službách, zákonem o úřednících a vyhláškou č. 304/2012, o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávních celků (*dále jen vyhláška o uznání rovnocennosti vzdělání*).

V souladu se zněním zákoníku práce, zákona o sociálních službách a zákona o úřednících budou pravidla pro přijímání jiného, než stávajícího zaměstnance na tomto úseku takováto:

Popis zdrojů vyhledávání nových zaměstnanců:

- budou stanoveny podmínky pro přijetí nového zaměstnance, zejména z hlediska změny organizačního řádu a systematizace pracovních míst s tím, že s přijetím nového pracovníka musí být počítáno v rozpočtu,
- bude vyhlášeno výběrové řízení,
- bude nahlášeno volné pracovní místo na úřadě práce,
- bude zpracován seznam zájemců o práci.

Požadavky pro zájemce o tuto pracovní pozici:

- kvalifikační požadavky v návaznosti na odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách nebo sociálního pracovníka,
- osobnostní předpoklady, tedy komunikativnost, samostatnost apod.,
- další předpoklady a doklady, tedy bezúhonnost, profesní životopis, motivační dopis apod. vše v souladu s požadavky v zákoně.

Postup pravidel výběrového řízení:

- bude jmenována nejméně tříčlenná komise, a to ve složení tajemník, vedoucí odboru SSV, mzdová účetní případně jiný zaměstnanec odboru ekonomického,
- výběr bude probíhat nejprve formou administrativní selekce žádostí uchazečů a následně výběrovým rozhovorem s vybranými kandidáty,
- výsledek výběrového řízení se zájemce dozví písemně, žádost neúspěšného zájemce bude vrácena, a to nejpozději do 5-ti kalendářních dnů od ukončení výběrového řízení,
- úspěšný zájemce bude kontaktován ústně, telefonicky nebo písemně, a to nejpozději do 5-ti kalendářních dnů od ukončení výběrového řízení,
- zaměstnavatel si vyhrazuje právo výběrové řízení kdykoliv v jeho průběhu zrušit.

Postup při nástupu nového zaměstnance:

- nový zaměstnanec se s tajemníkem úřadu dohodne na termínu nástupu do zaměstnání podle požadavků zaměstnavatele a možností zájemce,
- nový zaměstnanec předloží všechny příslušné doklady nutné k uzavření pracovněprávního vztahu včetně podpisu mlčenlivosti,
- tajemník ve spolupráci se mzdovou účetní s novým zaměstnancem dále učiní veškeré požadované činnosti v souladu se zákoníkem práce, zákonem o úřednících a vnitřními předpisy zaměstnavatele s tím, že součástí přijetí je i pracovně-lékařská prohlídka a v době, kdy je pracovník přijatý i očkovaní, kterými musí každý pracovník v sociálních službách projít.

Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců:

Mentorem, tedy odpovědným zaměstnancem za zaškolení nového pracovníka je vedoucí odboru SSV, obsahem zaškolení je zejména seznámení s pracovištěm, se spolupracovníky, s principy a zásadami práce, s vnitřními metodikami a manuály a s platnou legislativou, nový zaměstnanec musí být zaškolen v takovém rozsahu, který odpovídá předchozí pracovní zkušenosti nového zaměstnance, v případě zkušeného sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách je tato doba kratší než u absolventa školy bez praxe, délka tohoto zaškolení bude tedy nastavena individuálně, zaškolení bude probíhat nejen na pracovišti, ale i v rámci vzdělávacích akcí. Zaškolování nového pracovníka je ukončeno dle potřeby, tedy tehdy, pokud bude nový zaměstnanec schopen samostatného provádění úkonů.

3.7. Osoby, které působí v této službě mimo pracovní poměr, mohou být brigádníci na **dohodu o provedení práce či o pracovní činnosti**, které se řídí platným zněním zákoníku a vnitřními předpisy zaměstnavatele.

Práce bude prokazována pracovním výkazem, který obdrží pracovník na začátku tohoto výkonu a odevzdává v písemné podobě každý měsíc s tím, že jej podepisuje vedoucí odboru a tajemník úřadu.

Osoby pracující na dohodu o provedení práce nebo dohodu o pracovní činnosti se při svém výkonu řídí pokyny vedoucí odboru SSV, která tuto práci organizuje a řídí, vždy současně dle momentálních požadavků klientů a dohody s dalšími pracovníky v sociálních službách.

Tyto osoby působí ve službě tak, že jsou využitelné zejména v době nad rámec základní pracovní doby ostatních pracovníků v sociálních službách, tedy zpravidla v době od 15.00 hodin do 19.00 hodin odpoledne každý všední den, dále o sobotách a nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna v době od 7.00- 19.00 hodin, v době dovolených některého z dalších pracovníků v sociálních službách, jeho nemoci, školení, ambulantního ošetření apod., přičemž je třeba sledovat výkonnost těchto pracovníků tak, aby nepřekročili předepsaný rozsah odpracovaných hodin ročně a současně pro odměňování i měsíčně.

Počet takto přijatých brigádníků je odvislý od počtu schválených úvazků v pečovatelské službě a jeho naplnění, tedy se výkon jejich práce neliší od povinností pracovníka v sociálních službách.

3.8. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni v rámci interního vzdělávání a dále jsou vzdělávání externě v rozsahu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vedoucí odboru SSV zpracovává roční plán vzdělávání pro pracovníce v sociálních službách a zajišťuje, aby v rámci schváleného rozpočtu bylo na vzdělávání pracovníků v sociálních službách dostatek finančních prostředků, ze kterých jsou školení a semináře hrazeny a dohlíží i na to, aby bylo toto vzdělávání zajištěno pro vedoucí odboru i sociálního pracovníka. V rámci vzájemné komunikace lze dojednat, jaké školení potřebuje jak organizace, tak pracovník a školení jsou organizována tak, aby byl zajištěn bezproblémový chod pečovatelské služby. Poskytovatel tak podporuje a motivuje zaměstnance vhodným výběrem školení, na kterém se podílí i sami zaměstnanci a snaží se tak předejít profesionálnímu vyhoření.

V tomto plánu se tedy stanoví osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců, které se **hodnotí jedenkrát ročně,** tak aby se tyto cíle mohly naplňovat.

Vzdělávání může být zajištěno i osobám, které v této službě působí mimo pracovní poměr, tedy zejména osobám, které pracují na dohody o pracovní činnosti.

3.9. Vedoucí odboru a sociální pracovníci jako úředníci mají dále vypracován plán vzdělávání podle zákona o úřednících, který vypracovává a kontroluje tajemník úřadu v souladu s platnými zákony.

3.10. **Hodnocení** je prostředkem k posouzení pracovních výsledků za uplynulé období, ke zhodnocení schopností, dovedností a potencií hodnoceného, k rozhodování o odborných školeních, dalšímu vzdělávání, ke zlepšení komunikace i ke stanovení pracovních úkolů pro další období, stejně jako k finančnímu i morálnímu ocenění zaměstnanců.

3.11. Poskytovatel má systém finančního a morálního oceňování pracovníků v sociálních službách nastaveno tak, že základem hodnocení bude průběžné hodnocení vedoucí odboru SSV, která bude sledovat výkon tohoto zaměstnance po celé hodnotící období, tedy po celý rok, a to **přímé a nepřímé.**

3.11.1. Přímou pozitivní formou hodnocení bude zejména **ústní pochvala** za provedenou práci v případě zpětné pozitivní vazby od klienta a ústní pochvala za provedení zadaného úkolu od vedoucí odboru SSV, který bude dle tohoto pokynu řádně proveden.

Přímou pozitivní formou hodnocení bude i **poděkování** za provedení tohoto úkolu, **povzbuzení k další činnosti a pochopení v případě řešení problému u klienta, stejně jako respekt a vzájemná kolegiální při tomto řešení.**

Přímou pozitivní formou hodnocení bude i **finanční odměna za individuální výkonnost** zaměstnance v průběhu kalendářního roku a v případě možností i **celoroční odměnou za bezchybný výkon práce během tohoto roku**.

Informace o odměňování a platu jsou stanoveny ve vnitřním předpisu Pracovní řád v platném znění.

3.11.2. Přímou negativní formou hodnocení bude ústní vytknutí nedostatků při plnění pracovních úkolů a povinností s termínovanou možností, aby pracovník v sociálních službách tyto nedostatky co nejdříve napravil. V případě závažnějšího pochybení postupovalo by se podle čl. 14 Porušení pracovní kázně vnitřního předpisu Pracovní řád v platném znění.

Přímou negativní formou hodnocení může být i řešení stížnosti, kterou může podat klient jako výkon svého práva. Tato stížnost je příležitostí, aby se vedoucí odboru SSV dozvěděla, jakým způsobem je služba vnímána a přijímána, kde jsou její slabá místa a jak zvýšit její kvalitu. Tedy i v případě stížnosti na průběh služby, která by byla oprávněná, se bude postupovat tak, že tato věc bude s pracovníci v sociálních službách řešena a muselo by dojít k okamžité nápravě. V případě závažnějšího pochybení bylo by dále postupováno podle čl. 14 Porušení pracovní kázně vnitřního předpisu Pracovní řád v platném znění.

3.11.3. Nepřímou pozitivní formou hodnocení bude dále snaha o vytvoření co nejlepších pracovních podmínek, snaha o dobré vybavení pracoviště, předávání informací o možnostech příspěvků uvedených v Sociálním fondu zaměstnanců Města Adamova a vnitřním předpisu Zásady pro používání fondu v platném znění apod.

3.11.4. Na konci hodnotícího období, tedy na začátku měsíce ledna následujícího kalendářního roku, po který se výkon zaměstnance sleduje, se provede osobní setkání pracovnice v sociálních službách s vedoucí odboru SSV spojené s hodnotícím rozhovorem, který by měl sloužit k rekapitulaci průběžného hodnocení, celkovému zhodnocení a rozboru pracovního výkonu a současně k naplánování nových profesních cílů a potřeb odborné kvalifikace.

Toto rozsáhlejší ústní hodnocení bude poté jen v nezbytné písemné formě zaznamenáno do hodnocení plánu vzdělávání za předchozí kalendářní rok.

3.12. Poskytovatel zajišťuje pro pracovnice v sociálních službách, které vykonávají přímou práci s klienty, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Výraz „podpora“ hovoří o tom, že je určen k naplnění těch potřeb pracovníků, které znají především oni sami a pracovníci nejsou povinni mít tedy tzv. supervizi, pokud si ji sami nepřejí, nicméně pomoc odborníka a umění využívat supervizi pro zlepšení práce je vnímána jako znak profesionální vyzrálosti pracovníků a přítomnost supervize v organizaci tak přispívá k její kvalitě. Supervizor však nesmí přijmout roli soudce nad chováním nebo nahrazovat roli vedoucího pracovníka, neboť jeho úkolem je spolupracovat na základě dohody na dosahování stanovených cílů organizace. Supervizor může být zdrojem zpětné vazby pracovníkům i vedení, pokud si to vyžádají nebo se na tom dohodne.

Tato podpora je tedy zajišťována tehdy, pokud se na tom vedoucí odboru SSV, sociální pracovnice i pracovnice v sociálních službách dohodnou. Rozsah, četnost a způsob zajištění této podpory je individuální.

Článek 4

Jednání se zájemcem o službu a smlouva o poskytování sociální služby⁴

4.1. Pečovatelská služba města Adamova je registrovanou sociální službou, která se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů **Pečovatelská služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní**

⁴Standard č. 3a), č. 3b), č. 3c)

hygieně, při zajištění stravy, chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba je poskytována za úplatu sjednanou ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče. Úhrada za jednotlivé úkony je stanovena v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů vždy na základě aktuálního ceníku schváleného Radou města Adamova s tím, že při jeho výkonu a účtování se postupuje v souladu s popisem základních úkonů v návaznosti na obsah Regionální karty sociálních služeb v Jihomoravském kraji.

Bezúplatně se Pečovatelská služba města Adamova poskytuje pouze osobám uvedeným v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

4.2. Pečovatelská služba města Adamova se poskytuje se na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí služby sociální péče mezi Městem Adamov, Pečovatelskou službou města Adamova jako poskytovatelem a klientem, tedy osobou, která nespadá do negativní cílové skupiny, dále za předpokladu, že nežádá o takovou službu, kterou Pečovatelská služba města Adamova nenabízí a jen tehdy, jestliže má poskytovatel dostatečnou kapacitu. Podkladem pro uzavření „Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče - pečovatelské služby“ (*dále jen smlouva*) je tiskopis nazvaný „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby“ (*dále jen tiskopis šetření*).

4.3. O poskytnutí Pečovatelské služby města Adamova může požádat zájemce o službu písemně, osobně, telefonicky či e-mailem, jeho jménem i telefonicky nebo e-mailem jeho rodinný příslušník, ošetřující lékař, osoba blízká, LDN nebo nemocnice, ale k osobnímu jednání musí dojít jen za přítomnosti zájemce o tuto službu. K podání žádosti slouží tiskopis „Žádost o poskytnutí Pečovatelské služby města Adamova“, který je zveřejněn na webových stránkách Města Adamova spolu s ostatními dokumenty a tuto žádost je možno přijmout a vyplnit současně při provedení jednání se zájemcem o službu.

4.4. Osobou oprávněnou k jednání se zájemcem o službu je vedoucí odboru SSV i sociální pracovníce. Při prvním kontaktu budou poskytnuty základní informace a zodpovězeny dotazy zájemce o službu.

Za základní informace je možno považovat:

- informace o cílové skupině,
- informace o prováděných úkonech,
- časová možnost využití služby,
- úhrada za poskytovanou službu.

4.5. V případě projevení zájmu klienta o službu provede sociální pracovníce u zájemce o službu v jeho domácnosti šetření. Tato návštěva se uskuteční dle dohody co nejdříve, nejpozději však do 7 pracovních dnů od sdělení zájmu o pečovatelskou službu. Sociální pracovníce se s ním poté dohodne na vyplnění **tiskopisu šetření**, který obsahuje tyto nezbytné údaje:

V části 1.

Základní identifikační údaje klienta a další údaje v souladu se souhlasem se zpracováním osobních údajů a údajů zvláštní kategorie klienta a souhlasem osoby kontaktní. Kontaktní osoby, které klient určí písemným souhlasem jsou informovány o tom, když se změní zdravotní nebo sociální situace klienta, jsou osloveny, když klient neotevírá při sjednané návštěvě, když je třeba převzít klíče a vyrovnat vzájemné pohledávky při náhlé hospitalizaci nebo při ukončení poskytování sociální služby a klient tyto záležitosti nemůže vyřídit osobně. V této souvislosti se

zájemci o službu (klientovi) předává tiskopis Souhlas se zpracováním osobních údajů a údajů zvláštní kategorie, který klient podepisuje a současně se mu předává tiskopis Souhlas se zpracováním osobních údajů pro osoby jím uvedené jako osoby kontaktní k jejich podpisu.

V části 2.

Je promítnuta skutečnost, že sociální pracovnice **projednala dostatečně se zájemcem jeho požadavky na podobu poskytování sociální služby, jaké má zájemce očekávání a osobní cíle, kterých chce za pomoci pečovatelské služby dosáhnout.** Osobní cíl si stanovuje zájemce tak, že se vychází z jeho možností, schopností a přání a vychází se z možností poskytovatele. Tento základní cíl je poté uveden v individuálním plánu a jeho aktualizacích a průběžně se jeho naplňování hodnotí. V této souvislosti se klientovi předávají veškeré informace o dané službě, a to nejenom ústně, ale i písemně v podobě **Souboru informací o Pečovatelské službě města Adamova.**

V části 3.

Ve spolupráci se sociální pracovnící je provedena **tvorba individuálního plánu klienta** podle stanovených kritérií tak, že se zkoumají základní oblasti potřeb v souladu s Regionální kartou sociálních služeb v Jihomoravském kraji. Na základě rekapitulace průběhu šetření dohodne se poskytovatel se zájemcem o službu na návrhu obsahu smlouvy.

V části 4.

Je uvedeno, od kdy bude služba zavedena, zda bude smlouva na dobu určitou či neurčitou s tím, že klient může požádat o kterýkoliv úkon ze základních činností, které jsou v ustanovení § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Rozsah, způsob a četnost využívání těchto činností je uveden ve výše uvedeném individuálním plánu a poté v jeho následných aktualizacích, stejně jako v záznamu o průběhu služby a měsíčním výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby, vždy s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta.

Základní pracovní doba je každý pracovní den od 7.00 – 15.30 hodin. Nad základ od 15.30 do 19.00 hodin, o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích od 7.00 do 19.00 hodin. Služba v této době je nad rámec je určena klientům, kteří využívají běžnou péči v základní době a klient, který tyto služby požaduje, je povinen v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele požadavek na poskytnutí služby včas, nejpozději 2 pracovní dny přede dnem, ve kterém se o poskytnutí služby žádá, poskytovateli nahlásit. Klient si po dohodě se sociální pracovnící zvolil tento způsob úhrad za dané služby.

V části 5.

Je vyjádření zájemce o tom, že na základě návrhu obsahu smlouvy mu bude předložena k podpisu závazná smlouva o poskytnutí pečovatelské služby, a to pracovnící v sociálních službách, se kterou se dále dohodne samotný průběh služby.

Zájemce bere na vědomí, že jídlo v rámci dovozu obědů je jídlo určeno k okamžité spotřebě a nemá být opětovně ohříváno či uschováno k pozdější konzumaci.

4.6. Na základě obsahu výše uvedeného tiskopisu bude sepsána smlouva. **Smlouva o poskytnutí služby sociální péče - pečovatelské služby obsahuje** v souladu se zněním § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, **zejména:**

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,

- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za sociální službu, způsob jejího placení včetně způsobu vyúčtování,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy,

příčemž pro uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použijí ustanovení občanského zákoníku.

4.7. Osobu, která podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby.

4.8. Sociální pracovnice poté, co nachystá smlouvu, předá ji spolu s informacemi o průběhu provedeného šetření a dohodnutém individuálním plánu příslušné pracovníci v sociální službě, která bude mít klienta na starosti s tím, že tato pracovnice v sociální službě bude na měsíčním záznamu o provedených úkonech pečovatelské služby a v záznamu o průběhu služby vést individuální informace o tom, jak s klientem spolupracuje a jak služba podle jejího názoru probíhá. Smlouva bude klientovi předána osobně nejpozději v den zahájení této služby s tím, že osoba potvrdí svým podpisem to, že obsahu a účelu smlouvy porozuměla, že s ní souhlasí a že odpovídá tomu, na čem se poskytovatel při uzavírání této smlouvy skutečně dohodl. Při té příležitosti se nejenomže se seznámí s konkrétní pracovnící, která s ním bude spolupracovat, ale rovněž bude klientovi vždy sděleno, že ji bude zastupovat jiná pracovnice v případě její nepřítomnosti.

4.9. Poskytování Pečovatelské služby města Adamova tak bude zahájeno nejdříve dnem sjednaným ve smlouvě. Ukončení poskytování této služby je rovněž řešeno smlouvou, viz dále článek 6 tohoto předpisu.

Článek 5

Podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele⁵

5.1. Poskytovatel může odmítnout zájemce o sociální službu, tedy uzavřít smlouvu o poskytnutí služby sociální péče - Pečovatelské služby města Adamova v těchto případech:

- pokud poskytovatel službu, o kterou zájemce o službu žádá, a to i ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, tuto službu neposkytuje, tedy zájemce o službu žádá o službu, kterou poskytovatel nenabízí,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce 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,
- pokud zájemce o službu spadá do negativní cílové skupiny.

⁵Standard č. 3c)

5.2. Jestliže poskytovatel odmítne z důvodů uvedených v bodě 5.1. uzavřít se zájemcem o Pečovatelskou službu města Adamova smlouvu a zájemce o službu o to požádá, vydá mu o tom poskytovatel písemné oznámení s uvedením důvodů odmítnutí uzavření smlouvy.

5.3. Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu. Tuto evidenci provede až poté, co na základě provedeného šetření zjistí, že musí žadatele odmítnout. Přitom mu předá veškeré dostupné informace o jiných službách, které by jeho situaci mohly pomoci řešit.

Článek 6

Podmínky ukončení poskytování pečovatelské služby

6.1. Poskytování Pečovatelské služby města Adamova je ukončeno a smlouva tedy zaniká z následujících důvodů :

- dohodou smluvních stran bez uvedení důvodu,
- na základě vypovězení smlouvy ze strany klienta,
- na základě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele,
- ukončením platnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou,
- úmrtím klienta,
- ukončením/zrušením registrace poskytované sociální služby.

6.2. Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí 7 pracovních dní. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

6.3. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

6.3.1. Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 kalendářních dní od obdržení vyúčtování.

6.3.2. Jestliže klient i po opětovném napomenutí (více než jednou) hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele.

6.3.3. Jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele prokazatelně takovým způsobem, že jeho záměr nebo důsledek vede ke snížení jejich důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

6.3.4. Jestliže zdravotní stav klienta se po dobu poskytování služby zlepšil natolik, že klient již nemá sníženou soběstačnost a nenachází se v nepříznivé sociální situaci.

6.3.5. Jestliže klient na základě uzavřené smlouvy úkony dohodnuté ve smlouvě déle než tři měsíce bezdůvodně nevyužívá.

6.3.6. Jestliže klient neakceptuje změny cenových podmínek pro poskytování služby.

Článek 7

Vybraná práva a povinnosti a ochrana práv osob⁶

7.1. Poskytování Pečovatelské služby města Adamova je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem.

7.2. Mezi základní práva patří zejména **právo na:**

- **důstojnost** – ohleduplnost, slušnost a ochota je samozřejmostí, všichni se k sobě chovají upřímně a tak, aby se necítili poníženi a navzájem se respektují,
- **bezpečí** – je třeba předejít nežádoucím situacím a vytvořit takové prostředí, které opravdu bezpečné bude, tedy po vzájemné dohodě využít dostupné úpravy bytu, zajistit kvalitní pomůcky a na žádost pracovnice v sociálních službách omezit i pohyb domácího zvířete,
- **soukromí** – respektovat právo na soukromí a rodinu a vztahy v ní brát takové jaké jsou, nicméně informace, které klient o tom, jak se cítí, jaké má momentálně problémy, co zvládá a nezvládá a kdo mu pomáhá a jak, jsou důležité pro individuální plánování a klient, který pustí pracovnice v sociálních službách a sociální pracovníci do svého domova, musí vědět, že je povinností těchto pracovníků dodržovat mlčenlivost, kdy právo na soukromí má ale nejenom klient, ale po skončení pracovní doby i tyto pracovnice, k tomuto právu patří i právo znát jména pracovníků, kteří se o něj starají,
- **svobodu víry, vyznání a názorů** – každý má právo na vlastní názor, ať už se týká politiky, víry nebo vyznání, tedy tyto názory je třeba vzájemně respektovat a nikomu je nevnucovat,
- **rozhodování** – služby se poskytují dle individuálních přání, schopností a možností klienta, nicméně jednotlivé požadavky je třeba časově, personálně a organizačně vzájemně skloubit s poskytovatelem a klient stejně jako poskytovatel má právo se rozhodnout službu ukončit,
- **podání stížnosti** – postup podání stížnosti je řešen v čl. 9 těchto pravidel, kdy stížnost není důvodem ukončení služby ani k jakémukoliv diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele, naopak je chápána jako výkon práva klienta a je příležitostí, aby se poskytovatel dozvěděl, jakým způsobem je služba vnímána a přijímána, kde jsou její slabá místa a jak lze zvýšit její kvalitu,
- **přiměřené riziko** spojené s poskytováním pečovatelské služby,
- **využití základního sociálního poradenství** – na základě vzájemné spolupráce předají se informace o využití dalších služeb, nároků na dávky a další aktivity.

7.3. Mezi základní povinnosti patří **povinnost:**

- dodržovat pravidla související s poskytováním pečovatelské služby a uzavřenou smlouvu,
- spolupracovat vzájemně na plánování a hodnocení průběhu služby,
- hlásit požadavek na poskytnutí služby ve všední dny od 15.30 hodin do 19.00 hodin a o sobotách, nedělích či státem uznaných svátcích nejpozději 2 pracovní dny před dnem, ve kterém mají být služby poskytovány, a to vedoucí odboru SSV nebo sociální pracovníci, která jej zajistí, případně prostřednictvím pracovníků v sociálních službách, které jsou povinny tento požadavek rovněž bezodkladně předat vedoucí odboru SSV nebo sociální pracovníci, která jej poté zajistí,
- informovat o změnách ovlivňující poskytování služby ze strany klienta i poskytovatele, zejména v souvislosti s předem dohodnutými úkony (hospitalizace, onemocnění, odjezd

⁶Standard č. 2a) č. 2 b) a 2c)

z místa bydliště na delší pobyt jinde, infekční onemocnění), změnu bydliště, telefonní číslo a další údaje klienta a naopak změnu na dohodnutém provedení výkonu pečovatelské služby, změnu pečovatelky nebo další změny u poskytovatele apod.,

- umožnit přístup do bytu (v případě zdravotního omezení poskytnout i klíče) a zajistit potřebné podmínky pro výkon služby, tedy odstranit závady v domácnosti, které by mohly ohrožovat zdraví nebo bezpečnost pracovníků v sociálních službách,
- bezpečně uložit klíče, za bezpečné uložení klíčů a nakládání s nimi odpovídají příslušné pracovníce v sociálních službách, které tyto klíče na základě dohody převzaly, v případě prokázané ztráty těchto klíčů nebo jejich poškození je poskytovatel povinen je opravit nebo vyměnit vložku bytu na náklady pracovníka, který toto poškození či ztrátu způsobil,
- v případě úkonu dovoz nebo donáška jídla je povinen klient zajistit si na své náklady 2 ks jídelnosáčů, které odpovídají provozním, zdravotním a hygienickým podmínkám a tyto jídelnosáče řádně označit, aby nemohlo dojít k jejich záměně a předávat pracovnícům v pečovatelské službě v dohodnutém termínu prázdný jídelnosáč, který bude vždy čistý a umytý, výměnou za jídelnosáč naplněný vybraným druhem jídla ze strany poskytovatele,
- v případě úkonu dovoz nebo donáška jídla předat předem dohodnutou zálohovou částku na úhradu obědů pracovníci v sociálních službách tak, aby ta ji mohla řádně odevzdat dodavateli, přičemž cena oběda je stanovena dodavatelem a poskytovatel je povinen ji respektovat, v případě odhlášení oběda (možnost odhlásit jej nejpozději jeden kalendářní den předem do 9.00 hodin ráno) je pracovníce v sociálních službách povinna ji přijmout od dodavatele zpět a vrátit klientovi a v případě hospitalizace klienta nebo jeho úmrtí osobě kontaktní, přičemž o těchto transakcích se vedou samostatné záznamy založené u pracovníků v sociálních službách,
- v případě provádění úkonů souvisejících s nákupem a běžnými pochůzkami, při kterých dochází k placení v hotovosti, je klient služby povinen předat příslušnou finanční částku pracovníci v sociálních službách před započítáním tohoto úkonu a pracovníce v sociálních službách je povinna finanční transakci úkonu klientovi služby řádně a včas vyúčtovat s tím, že přeplatek bude vrácen neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou a případný nedoplatek je klient služby povinen rovněž neprodleně uhradit do rukou pracovníce v sociálních službách, nelze požadovat, aby pracovníce v sociálních službách disponovala s platební kartou klienta,
- v případě provádění úkonu úklid a údržba domácnosti je povinen klient zajistit si na vlastní náklady úklidové prostředky a nástroje, které odpovídají hygienickým a bezpečnostním předpisům tak, aby mohl být úklid v nezbytném životním prostoru klienta proveden,
- na základě výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby a jejím průběhu, které je poskytovatel povinen vést za každý kalendářní měsíc, je klient povinen platit úhradu oproti předloženému účetnímu dokladu nebo na účet poskytovatele či poštovní poukázkou, a to nejpozději do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta, v mimořádném případě, zejména v případě nenadálých osobních problémů klienta nebo jeho hospitalizace případně provozních problémů na straně poskytovatele lze tuto úhradu provést nejpozději do 27. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta.

7.4. Pro ochranu práv klientů je vypracován Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova, který obsahuje principy poskytování služeb:

- pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby,
- pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob,

- pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde,
- vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu včetně řešení těchto situací,
- a obsahuje pravidla pro přijímání darů.

Článek 8 Způsob úhrady za služby

8.1. Základní činnosti poskytovatele se poskytují podle platného sazebníku. Sazebník je odsouhlasen Radou města Adamova v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Klient je před podpisem smlouvy s tímto platným sazebníkem seznámen v rámci Souboru informací o Pečovatelské službě města Adamova.

8.2. Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená úhrada však nesmí přesáhnout maximální částku stanovenou vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění. V případě, že by došlo ke zvýšení úhrad, je poskytovatel povinen tuto skutečnost klientovi nejpozději měsíc před datem platnosti oznámit.

8.3. Bez úhrady se poskytují základní činnosti v případech uvedených v § 75 odst. 2 zákona o sociálních službách.

8.4. Pracovnice v sociálních službách jako poskytovatel Pečovatelské služby města Adamova je povinna vést pro každého klienta měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby, a to za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za služby. Z něj musí být patrné:

- období, za které je výkaz vyplňován,
- jméno a příjmení pečovaného, bydliště,
- datum úkonu a označení pečovatelky, která úkon provedla,
- označení úkonu a jeho cena,
- pokud je úkon účtován podle jeho počtu, tak jeho počet, pokud podle doby jeho trvání, tak doba trvání v minutách, pokud je úkon účtován dle váhy prádla, tak označení příslušného množství váhy,
- celkový počet úkonů, které se účtují za úkon a celkový počet minut za jednotlivé úkony s tím, že jsou rozděleny úkony úhradové a neúhradové,
- celková účtovaná částka za měsíc,
- označení osoby, která je odpovědná za vyplnění výkazu a za její kontrolu,
- souhlas klienta s vyúčtováním, který je vyjádřen jeho podpisem,
- označení příjmového dokladu, kterým byla platba provedena v hotovosti do rukou příslušné pracovnice v sociálních službách případně údaj o tom, že platba byla provedena na účet či poštovní poukázkou.

8.5. **Pracovnice v sociálních službách** jako poskytovatel Pečovatelské služby města Adamova předloží po předchozí kontrole tento výkaz klientovi **nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta.**

8.6. **Klient služby je povinen** jím odsouhlasenou **celkovou účtovanou částku** za předchozí kalendářní měsíc dle předloženého měsíčního výkazu **nejpozději do 20. dne v běžném v kalendářním měsíci uhradit. V mimořádném případě, zejména v případě nenadálých osobních problémů klienta nebo jeho hospitalizace případně provozních problémů na straně poskytovatele lze tuto úhradu provést nejpozději do 27. dne v běžném kalendářním měsíci.**

8.7. **Úhrada na základě tohoto měsíčního výkazu proběhne v hotovosti do rukou příslušných pracovníků v sociálních službách.** O zaplacení účtované částky bude klientovi vydán příjmový pokladní doklad, jehož kopie bude přiložena k tomuto měsíčnímu výkazu. **V odůvodněných případech lze úhradu po dohodě se sociální pracovnící provést bezhotovostně na účet Města Adamova, a to č. 000019-1360055309/0800, variabilní symbol číslo Smlouvy ve formátu číslo 00 a rok 0000, specifický symbol 43512111 nebo poštovní poukázkou.** Způsob úhrady bude stanoven při jednání se zájemcem o službu a případná změna bude zaznamenána v záznamu o průběhu služby a individuálním plánu a způsob platby bude uveden do tohoto měsíčního výkazu.

8.8. **Pracovnice v sociálních službách je povinna** vybranou **hotovost** za úhradu úkonů od všech svých klientů **odevzdat nejpozději do posledního pracovního dne v měsíci**, ve kterém byla úhrada vybrána **na pokladně Městského úřadu v Adamově.** Přitom jsou všechny tyto pracovnice povinny dodržet postup stanovený vnitřními předpisy zaměstnavatele Města Adamova. Doklady o odevzdání celkové částky za provedené úkony (příjem od klientů) se evidují u sociální pracovnice tak, aby průběžně probíhala i kontrola vydaných příjmových dokladů.

8.9. V případě bezhotovostní platby nebo platby poštovní poukázkou je sociální pracovnice povinna na vyžádání klienta vydat mu o přijetí této platby potvrzení. Kopie dokladu o takto provedené platbě bude vždy doložena k měsíčnímu výkazu pro účely kontroly.

Článek 9

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování⁷

9.1. Na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby města Adamova si může klient nebo jeho zástupce kdykoliv stěžovat. Nezávislým zástupcem může být jakákoliv fyzická či právnická osoba, která stojí mimo strukturu poskytovatele. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

9.2. Stížnost může být podána ústně, telefonicky, písemně nebo elektronickou poštou.

Při podání stížnosti se **může klient obrátit** v případě podání:

a) **ústní formou:**

- na pracovníci v sociálních službách (pečovatelku)
- na vedoucí odboru sociálních a správních věcí (sociální pracovníci)

⁷Standard č. 7a), č. 7b), č. 7c), č. 7d), standard č. 15 d)

- na kteréhokoliv jiného zaměstnance Města Adamova (pracovníka v budovách Pod Horkou 2 a U kostela 1)

b) telefonicky:

- na mobilní telefon pracovnícím v sociálních službách (pečovatelkám) tel. 723 755 352, 734 266 577, 773 680 067
- na pevnou linku do kanceláře vedoucí odboru sociálních a správních věcí a sociální pracovníci tel. 516 499 624, 516 499 625 nebo na její mobilní telefon 602 788 015
- na podatelnu Městského úřadu Adamov na pevnou linku 516 499 620,

c) poštou písemně:

- na adresu Městského úřadu Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, mesto@adamov.cz.

d) elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, kvalifikovaným elektronickým podpisem, kvalifikovanou elektronickou pečetí a elektronickým časovým razítkem, na kterou se hledí jako na stížnost podanou písemně

- na adresu posta@adamov.cz.

9.3. Stížnosti a způsob jejich vyřizování se řídí vnitřním předpisem **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic Města Adamova** v platném znění a pokud je nelze vyřídit ihned, musí být vyřízeny nejpozději do 60 dnů. Stížnost se podle tohoto předpisu zaeviduje na Evidenční list stížnosti a do systému spisové služby Městského úřadu Adamov, ale současně ji vedoucí odboru sociálních a správních věcí zaznamená do Evidenčního listu stížnosti na průběh a kvalitu sociální služby, kterou vede samostatně jen pro účel poskytování Pečovatelské služby města Adamova. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí odboru sociálních a správních věcí a v jinak stanovených situacích podle těchto pravidel tajemník úřadu.

9.4. Anonymní stížnosti se vyřizují jen tehdy, pokud obsahují konkrétní údaje. O tom, zda se bude tato anonymní stížnost vyřizovat, rozhodne tajemník. **Takovouto anonymní stížnost může klient rovněž vhodit do schránky, která je umístěna u hlavních dveří budovy Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, tedy sídla služby.**

9.5. V případě, že má klient pocit, že stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, má možnost se obrátit se na nezávislého odborníka, kterým je například Veřejný ochránce práv na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142, info@helcom.cz nebo různé občanské poradny na portále www.obcanske-poradny.cz, které poskytují rady a informace všem, kdo se na ně obrátí.

9.6. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k jakémukoliv diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele, ale naopak je chápána jako výkon práva klienta a **může být zdrojem informací o tom, jak je služba vnímána a jaká jsou její slabá místa. Je tedy chápána jako příležitost ke zvýšení kvality služby a podnět pro její rozvoj.**

9.7. Klient pečovatelské služby je s možností podat stížnost seznámení při provádění šetření za účelem uzavření smlouvy, je součástí přílohy ke Smlouvě a dále jsou informace zveřejněny na internetových stránkách Města Adamova – www.adamov.cz v sekci Pečovatelská služba.

Článek 10 Nouzové a havarijní situace⁸

10.1. O nouzové a havarijní situace při poskytování Pečovatelské služby města Adamova se jedná v případech, kdy dojde k nenadálým mimořádným situacím, jimž se nedá předem zabránit, ale které s ohledem na skupinu uživatelů pečovatelské služby je nutné předvídat, jedná se o situace, jejichž řešení může být obtížné i stresující jak pro klienty, tak pro pracovníky a může při nich dojít i k pochybení.

Pro takové situace se tedy vytváří pravidla, jak těmto situacím předcházet a jak je co nejrychleji a nejlépe řešit. Roli zde ale hraje získání co nejvíce informací od klienta o jeho situaci, které jsou potřebné pro vyhodnocení rizika na místě, neboť obecnými postupy nelze předejít každé možné a individuálně vzniklé situaci.

Nouzová situace – mimořádné ohrožení klienta nebo zaměstnance poskytovatele.

Havarijní situace – náhlá mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem.

Složky záchranného systému pro tento účel jsou: Zdravotní záchranná služba, Hasičský záchranný sbor, Policie ČR

Jedná se o tato telefonní čísla:

č. 155 rychlá pomoc (Zdravotní záchranná služba)

č. 150 hasiči (Hasičský záchranný sbor)

č. 158 policie (Policie ČR)

č. 112 tísňová linka pomoci záchranářů v celé EU, integrovaný záchranný systém

Další důležitá telefonní čísla:

č. 602 515 387 Městská policie Adamov

č. 724 370 188 Adavak havarijní služba (voda, elektřina)

č. 800 107 525 OTIS (výtah DPS)

10.2. Pracovníci Pečovatelské služby města Adamova jsou při nástupu do zaměstnání i průběžně proškoleni na úseku zajištění bezpečnosti, ochrany zdraví při práci a požární ochraně tak, aby byli schopni pracovat a řešit i tyto situace. Pracovníci se v této oblasti mohou v rámci školení dále vzdělávat.

10.3. **Za nouzové situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby zejména následující situace:**

- **když klient** při předem sjednané návštěvě v čase dohodnutého úkonu pečovatelské služby na zazvonění ani klepání **neotevívá**, ,
- **když klient předá klíče na základě dohody o pravidelném použití klíčů**,
- **když klient v DPS předá klíč jako rezervní pro nenadálé případy v DPS**,
- **když dojde k pádu klienta při výkonu služby**,
- **když je klient v bytě nalezen v akutně špatném zdravotním stavu** vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve smlouvě a nebo dojde k náhlému zhoršení jeho zdravotního stavu v průběhu služby
- **když je klient nalezen ve stavu, kdy nejeví známky života**,

⁸ Standard č. 14a), č. 14b) a č. 14c)

- **když je klientovo chování problematické** - klient je agresivní, pod vlivem návykové látky, hrozí fyzické napadení,
- **když klient vyhrožuje sebevraždou,**
- **když dojde k napadení poskytovatele zřítelem klienta,**
- **když je podezření, že klient je týraný nebo zneužíván** a jedná se o domácí násilí,
- **když se zjistí infekční onemocnění klienta,**
- **když dojde k poškození majetku poskytovatele nebo klienta služby,**
- **když dojde ke ztrátě klíčů klienta služby,**
- **když se poskytovatel sám zraní.**

10.3.1. V situaci, kdy při předem sjednané návštěvě v čase dohodnutého úkonu pečovatelské služby klient neotvírá, ačkoliv by podle všech předpokladů měl být v bytě, je postup následující:

Pokud ani po několikerém opakovaném zazvonění a klepání klient vůbec neotvírá a nereaguje žádnými zvuky, kterými by na sebe upozornil, není možné se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, kteří by o klientovi něco věděli a není ani zjištěno, že by klient byl u lékaře či hospitalizován, jsou pracovníce v sociálních službách oprávněny přivolat příslušnou složku záchranného systému. Klient si musí být vědom toho, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do tohoto bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je tedy v jeho zájmu ohlašovat veškeré změny a svoji nepřítomnosti v bytě.

Pokud po několikerém opakovaném zazvonění a klepání klient sice neotevírá, ale zároveň za dveřmi pracovník v sociálních službách slyší, že by klient mohl být doma, zvuky typu škrabání, bouchání, vzdychání, volání, tak ihned zavolá kontaktní osoby, ale současně i příslušné složky záchranného systému, neboť záchrana života má přednost před případným vznikem škody na bytovém zařízení, pokud se na místo nedostaví kontaktní osoba s náhradními klíči dříve.

10.3.2. V případě předání klíče od bytu pro účely pravidelného využití zejména z důvodu snížení pohyblivosti či jiného omezení klienta na základě uzavřené dohody platí, že klíč je v opatrování konkrétní pracovníce v sociálních službách, která u klienta pravidelně provádí dojednané úkony pečovatelské služby, případně u jejího zástupu v době její nepřítomnosti na základě dohody o užívání klíčů, která je založena ve spise klienta.

Pokud má pracovníce v sociálních službách klíče od bytu, tak tyto dveře otevře a na místě zjistí, že došlo k ohrožení zdraví klienta, zavolá ihned kontaktní osoby a příslušné složky záchranného systému. Pokud pracovníce v sociálních službách zjistí, že klient v bytě dle dohody není, byt okamžitě opustí a uzamkne.

10.3.3. V případě předání klíče od bytu v DPS jako rezervního pro nenadálé případy v DPS budou klíče uschovány v trezoru v označené a zapečetěné obálce, které budou uloženy v kanceláři pečovatelské služby v DPS. Za řádné uložení a použití pouze ve vymezených případech odpovídají pracovníce v sociálních službách.

O každém použití takto uloženého klíče se vede samostatná evidence. Po použití se provede záznam do evidence s uvedením data a důvodu použití a klíč je znovu zalepen a zapečetěn do nové obálky. Všechny obálky jsou označeny razítkem a podpisem vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu Adamov, tedy se o této situaci neprodleně informuje. Klíč bude využit na přímé požádání obyvatele bytu a za jeho přítomnosti při zabouchnutí dveří zvenčí a nemožnosti se do bytu dostat jinak. Klíč je možno použít i v případě situace vymezené v článku 10.3.1. tak, aby nedošlo k násilnému vniknutí do tohoto bytu.

10.3.4. Pracovnice v sociálních službách musí být při péči o klienta připravena na možnost jeho pádu. Může se jednat o mechanické zevní příčiny, např. koberečky, předložky, kabely na zemi, prahy, hluboké křeslo, kluzká podlaha, špatné osvětlení, nevhodné boty apod. stejně jako vnitřní příčiny, tedy poruchy chůze, nedostatečná stabilita při chůzi, poruchy zraku, nežádoucí účinky léků, inkontinence, zmatenost, další prodělaná onemocnění klienta apod.

Pokud v této souvislosti k pádu dojde, pracovnice v sociálních službách bude s klientem na místě situaci řešit tak, že pokud by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta, je nutné přivolat na místo složky záchranného systému, neboť „hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“, pokud by s tím, že mu bude tato pomoc na místo přivolána, klient nesouhlasil.

10.3.5. **V případě, že je klient nalezen ve špatném zdravotním stavu nebo ke zhoršení jeho zdravotního stavu dojde náhle v průběhu služby** (např. si pracovník v sociálních službách už při příchodu do bytu všimne, že klient má hematomy na končetinách nebo jiných částech těla, tržné rány či vymknutí kloubu, eventuálně zlomeniny, stěžuje si na bolest, na slabost apod.) zabezpečí pracovnice v sociálních službách první pomoc a co nejrychleji přivolá příslušné složky záchranného systému. Opět platí, že „hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“, pokud by s tím, že mu tato pomoc bude na místo přivolána, klient nesouhlasil. O situaci klienta bude dále informována osoba kontaktní. V případě, že by situace stala na straně pracovnice v sociálních službách, bude klient s ohledem na svůj zdravotní stav postupovat stejně a snažit se co nejrychleji přivolat jí pomoc.

10.3.6. **V případě, kdy je klient nalezen ve stavu bez známek života**, zkontrolují se životní funkce klienta, ale dále je třeba ihned volat příslušné záchranné složky a s nimi koordinovat další postup včetně předání informace osobám kontaktním.

10.3.7. **V situaci kdy je klient agresivní, pod vlivem návykové látky nebo hrozí fyzické napadení** pracovnice, se tato pracovnice pokusí situaci řešit nejprve komunikací vedoucí ke zklidnění klienta v souladu se základními zásadami při komunikaci s agresivním klientem (nenaléhat, nejít do konfrontace, mluvit pomalu, neotáčet se, naslouchat apod.), ale jinak okamžitě opustí jeho byt a dohodnutý úkon neprovede. V případě, že by toto chování klienta bylo spojeno s vulgárním a jiným napadáním poskytovatele, je třeba ihned přivolat na pomoc příslušné záchranné složky a řešit situaci s nimi mimo byt klienta. Situace je potom řešena jako nedodržování pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

10.3.8. **V případě, že klient vyhrožuje sebevraždou**, snaží se pracovník nejprve situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta, ale jinak jej upozorní na povinnost přivolat příslušné záchranné složky, neboť může jít o ohrožení jeho života a zdraví a opět platí, že „hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“, pokud by s tím, že mu bude tato pomoc na místo přivolána, klient nesouhlasil.

10.3.9. **V případě napadení pracovníka poskytovatele zvířetem klienta**, myšleno nejčastěji psem, je nutné zajistit veterinární vyšetření a doložit potvrzení o tom, že pes byl očkovaný proti vzteklině, v případě napadení pracovníka tak, že dojde k jeho poškození na zdraví nahlásit věc příslušné záchranné složce. Poté zamezit jeho styku s pracovníkem poskytovatele tak, aby mohl být zajištěn bezpečný výkon této služby.

10.3.10. **Když je podezření na násilí v rodině**, což může vyplynout z rozhovoru s klientem, z pozorování jeho chování a zjištění zranění, které předtím neměl a z toho, že se jedná o anomálie v jeho jednání, nevstupuje pracovník v sociálních službách do situace jinak, než že

nabídne klientovi pomoc prostřednictvím služby, která se tímto násilím zabývá a dohodne se na tom, že věc je třeba nahlásit příslušné záchranné složce.

10.3.11. Když se zjistí infekční onemocnění klienta, pracovník začne jednat s ošetřujícím lékařem na možnosti řešení této situace a zajištění bezpečnosti pro pracovníky sociální služby, tímto jeho pokynem se poté řídí. Pracovníci v soc. službách jsou povinni používat ochranné osobní prostředky.

10.3.12. Když dojde k poškození majetku klienta služby, které bylo zaviněno pracovníkem v sociálních službách, je tento povinen škodu na základě domluvy nahradit, pracovníci v sociálních službách však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku způsobené jeho opotřebením. V případě poškození majetku poskytovatele klientem je tento povinen škodu na základě domluvy nahradit, jinak by věc mohla být řešena občansko-právní cestou.

10.3.13. Když dojde k prokázané ztrátě klíčů klienta nebo jejich poškození, které na základě dohody klient předal konkrétní pracovníci v sociálních službách, je poskytovatel povinen klíče opravit nebo vyměnit vložku zámku do bytu na náklady pracovníka, který toto poškození či ztrátu způsobil.

10.3.14. Když se poskytoval sám zraní, je povinen svůj úraz nahlásit, v případě, že toho není schopen, je třeba mu podle všech dostupných možností na místo přivolat příslušnou složku záchranného systému.

10.4. Za havarijní situace jsou považovány z hlediska pečovatelské služby zejména následující situace:

- **když dojde k poruše nebo nehodě na vozidle, ve kterém se dopravují pracovníci sociální služby k provedení jednotlivých výkonů,**
- **když dojde k uvíznutí klienta ve výtahu,**
- **když je z bytu klienta cítit plyn,**
- **dojde-li k havárii vody,**
- **dojde-li k výpadku elektrické energie,**
- **dojde k požáru.**

10.4.1. Když dojde k poruše nebo nehodě na vozidle, ve kterém se dopravují pracovníci sociální služby k provedení jednotlivých výkonů u klientů, tak je podle možností co nejrychleji zajištěno náhradní vozidlo, do kterého se eventuálně přeloží veškeré jídlonosiče na dovoz obědů a další vybavení a pokud dojde k zásadnímu zpoždění, klienti jsou o tom telefonicky informováni. Ke zpoždění vozidla může dojít i vlivem povětrnostních podmínek a konkrétní situace v dopravě.

10.4.2. V případě uvíznutí klienta ve výtahu je třeba nejprve zjistit, zda je klient ve výtahu sám či s někým dalším a zda má možnost přivolat si pomoc prostřednictvím tlačítka či čísla uvedeného uvnitř každého výtahu a zda tak už neučinil. V případě, že tak neučinil, je nutno volat ihned čísla na havarijní službu provozovatele výtahu, případně záchranné složky s tím, že se s nimi dohodne další postup řešení situace. Pracovnice v sociálních službách zůstane přítomna do doby příchodu havarijní služby případně záchranných složek a vyproštění této osoby z výtahu, bude s osobou ve výtahu ve slovním kontaktu, bude ji uklidňovat a sledovat po hlase její stav.

10.4.3. **Když je z bytu klienta cítit plyn**, je třeba všeho nechat a zjistit jeho příčinu, tedy nejdříve otevřít všechna okna a dveře dokořán, uhasit jakýkoliv zdroj ohně, zkontrolovat, zda není zapnutý propanbutanový vaříč, plynový sporák či trouba nebo zda se jedná o únik z centrálního rozvodu, který je nutno uzavřít, nemanipulovat se žádnými elektrickými spotřebiči, nevypínat je ze zdi, aby nevznikla jiskra. Je lepší z bytu klienta i pracovníka v sociálních službách co nejrychleji odejít a z místa, kde je cítit plyn netelefonovat. Nepoužívat výtah ani zvonek, ale na dveře sousedů klepat. V případě nutnosti volat složky záchranného systému, případně ihned volat plynářům na číslo 1239.

10.4.4. **V případě havárie vody** (přívod do pračky, přívod na záchod, další závady) v bytě klienta, ke kterým dojde v přítomnosti pracovníce v sociálních službách je třeba co nejrychleji uzavřít přívod vody v bytě ev. hlavní uzávěr vody v domě a volat co nejrychleji službu Adavak s.r.o. Adamov na poruchy vody.

10.4.5. **V případě poruchy dodávky elektrické energie** za přítomnosti pracovníce v sociálních službách v bytě klienta je možné pouze obnovit tuto dodávku nahazením tzv. jističů v bytě klienta a spotřebič, který jej mohl způsobit odpojit od elektrické sítě, jiný zásah do elektrického vedení však není možný a je třeba zavolat příslušnou poruchovou službu dodavatele elektřiny.

10.4.6. **V případě požáru** je třeba se řídit požární poplachovou směrnicí a evakuačním plánem, je třeba nepodlehnout panice a zachovat klid. Je třeba vyhodnotit rozsah požáru a poté zabránit jeho rozšíření, nicméně je nutno co nejdříve zavolat složky záchranného systému. V tomto případě se nesmí přeceňovat síly, tedy je vhodné zachránit co nejdříve osoby, které jsou nejbližší a odejít s nimi z místa požáru s tím, že bude následně spolupracováno se záchrannými složkami.

10.5. O všech těchto situacích a postupu při jejich řešení bude neprodleně informována vedoucí OSSV a poté bude proveden záznam do Dokumentace o průběhu a řešení krizových a havarijních situacích v Pečovatelské službě města Adamova, která je uložena u vedoucí OSSV a tato skutečnost krátce uvedena v záznamu o průběhu služby.

Článek 11

Návaznost na další dostupné zdroje, spolupráce s dalšími fyzickými a právníckými osobami⁹

11.1. **Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které klient označí v tiskopisu šetření jako osoby kontaktní a s jejichž uvedením souhlasil.** Jedná se o osoby, které jsou v pravidelném kontaktu s klientem, mají povědomí o jeho pohybu, mohou případně klienta zastupovat a udělily souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Těm je Pečovatelská služba města Adamova oprávněna předat základní informace při změně zdravotní nebo sociální situace klienta a informace vztahující se k průběhu služby. Tyto osoby jsou rovněž kontaktovány v případě, že klient při dohodnuté návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví. Současně jsou tyto osoby oprávněny převzít klíče od bytu, jídelnosiče a vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování pečovatelské služby a klient nemůže tyto záležitosti vyřídit osobně. Stejně se postupuje v případě úmrtí klienta. Pokud si klient nepřeje, aby tato osoba měla výše uvedená práva, musí být tato skutečnost při provedeném šetření a v záznamovém listu o průběhu sociální služby výslovně uvedena.

⁹Standard č. 8a), č. 8b) a č. 8c)

10.2. Pečovatelská služba města Adamova nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, pouze vytváří příležitost, aby těchto služeb mohl klient využívat.

Na základě potřeby a přání klienta tak zprostředkuje sociální pracovník Pečovatelské služby města Adamova kontakt na další komerční či společenské instituce a fyzické nebo právnické osoby za účelem poskytnutí dalších služeb nebo společenského vyžití, pokud jsou mu tyto známy. Sociální pracovník zprostředkovává klientům odpovídající kompenzační a rehabilitační pomůcky a poskytuje jim rady na úpravy prostředí, které mohou snížit jejich závislost na pomoci další osoby.

10.3. **Pečovatelská služba města Adamova, tedy zejména sociální pracovník dále spolupracuje** v případě potřeby klienta s jeho ošetřujícím lékařem, sociálními pracovníky zdravotnických zařízení, zařízení sociálních služeb a dalších odborných ambulantních i terénních služeb a obce v případě, že klient s tímto souhlasil.

10.4. **Pracovník v sociálních službách a sociální pracovník** poskytuje dále základní sociální poradenství v oblasti sociálních dávek a podle individuálních potřeb v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím předává informace o zdravotní prevenci, dění ve městě, možnostech trávení volného času, informace z farnosti a kostela, zprostředkovává přátelské vazby se sousedy a kamarády a orientuje klienta v jeho základních finančních otázkách, kdy na této podpoře osob v kontaktech vztazích v s přirozeným sociálním prostředím spolupracuje s jeho souhlasem se sociálním pracovníkem na obci, kterému tuto informaci předá. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj, to znamená, že nijak nekomentuje názory klienta na někoho jiného, nepřiklání se na jeho stranu a neprojevuje s jeho názorem souhlas, když si klient potřebuje na někoho postěžovat, tak jej pouze vyslechne a nijak jeho postoj nehodnotí.

Článek 11

Zvyšování kvality sociální služby¹⁰

11.1. **Kontrolu kvality poskytování služeb** provádí vedoucí odboru SSV průběžně a nahodile, a to ve spolupráci s pracovníky sociálních služeb a sociálními pracovníky i se samotnými klienty.

Tím dochází k průběžnému i nahodilému způsobu hodnocení toho, zda je poskytování této služby v souladu s jejími cíli, zásadami a cíli jednotlivých osob, kdy se zjišťuje i spokojenost.

Průběžná kontrola je prováděna následujícími způsoby:

- **při pravidelném hodnocení osobních cílů jednotlivých klientů** a plánování dalšího průběhu poskytování služeb, které provádí sociální pracovník individuálně společně s klientem, toto hodnocení a plánování je prováděno podle potřeby, nejméně jednou za půl roku,
- **uskutečňováním pravidelných porad se všemi pracovníky v sociálních službách** a sociálními pracovníky, a to nejméně jedenkrát měsíčně, které řídí a zapisuje vedoucí odboru SSV,
- na těchto poradách je kromě organizačních a provozních záležitostí prováděna forma „supervize“ jako mezilidského vztahu a porozumění dovednostem pracovníků v sociálních službách s cílem rozebrat konkrétní problémy u klientů tak, aby se našel způsob jejich řešení, dále je podpořit, aby nebyla jejich práce naplněna emocemi a rovněž je tím řídit,

¹⁰Standard č. 15a), č. 15b) a č. 15c)

- kontrola je prováděna i formou připomínek a poznatků nastavených pracovních postupů, tedy se **do hodnocení poskytované sociální služby zapojují i samotné pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice**, které přicházejí rovněž do kontaktu s dalšími fyzickými a právníckými osobami, zejména pracovníci v lékárně, pracovníci u ošetřujících lékařů, pracovníci škol apod., od kterých získávají zpětnou vazbu o tom, jak tato služba působí navenek, tyto informace jsou předávány bezodkladně, kdy kromě porad je pracovnice v sociálních službách s vedoucí odboru SSV a sociální pracovníci téměř v každodenním kontaktu osobním event. telefonickým,
- **kontrolováním činnosti pracovníků pečovatelské služby dle jimi předložených podkladů** – měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivým klientům, kontrolou záznamových listů o průběhu sociální služby a dalších dokladů,
- **kontrolováním docházky pracovníků pečovatelské služby** v docházkovém systému a výstupu z tohoto systému každý měsíc,
- **pravidelnou kontrolou dokumentace** týkající se poskytování pečovatelské služby klientům.

Nahodilá kontrola je prováděna následujícími způsoby:

- vlastním šetřením sociální pracovnice nebo vedoucí odboru SSV u jednotlivých klientů,
- při prošetření stížností a podnětů od klientů, které jsou využity jako podnět pro další rozvoj a zvyšování kvality sociální služby,
- písemnými dotazníky šetřícími spokojenost klientů,
- konzultací postupů v pečovatelské službě s ostatními poskytovateli, nezávislými odborníky, nadřízeným orgánem a dalšími institucemi, při předávání propagačních materiálů lékařům apod.

11.2. Pro účely kontroly práce pracovníků v sociálních službách Pečovatelské služby města Adamova a jejich hodnocení slouží zejména:

- **výkaz práce**, který slouží jako podklad pro vyplacení mezd pracovníků,
- **měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby**,
- **vlastní šetření u jednotlivých klientů**,
- **prošetření stížností a podnětů od klientů**,
- **osobní rozhovory vedoucí odboru SSV se sociální pracovníci a jednotlivými pracovníky v sociálních službách a další.**

Článek 12

Dokumentace a poskytování sociální služby¹¹

12.1. **Zpracováním, vedením a evidencí dokumentace** o osobách, kterým je poskytována sociální služba je pověřena vedoucí odboru SSV a sociální pracovnice..

12. 2. **Pracovnice v sociálních službách vedou samostatně tzv. záznamy o průběhu služby**, které plní funkci osobního listu klient, které slouží mj. i jako podnět k případným změnám individuálních plánů klienta a které jsou sociální pracovníci průběžně předkládány ke konzultacím a kontrole s tím, že za každý měsíc se založí do spisu klienta.

¹¹Standard č. 5a), č. 5b) a č. 5c), standard č. 6a), č. 6b) a č. 6c)

V záznamovém listu klienta je uvedeno jméno, příjmení, bydliště, telefon, ošetřující lékař a kontaktní osoby klienta zejména pro získání a předání základních informací vztahujících se k průběhu poskytování služby, pro případ řešení nouzových a havarijních situací, vyrovnání vzájemných pohledávek, hospitalizace klienta apod. a rovněž přehled základních konkrétních úkonů, které klient chce využívat.

Každý klient má svoji přidělenou pracovníci v sociálních službách, která je uvedena ve spise každého konkrétního klienta, nicméně tato pracovníce je plně zastupitelná další pracovníci v případě její nepřítomnosti a z organizačních důvodů může docházet i ke změnám těchto pracovníků (například neúměrný počet klientů, vhodnější dostupnost ke klientovi, jiné důvody).

12.3. O každém klientovi pečovatelské služby je vedena spisová dokumentace zvláště. Spisová dokumentace osob, kterým je poskytována sociální služba obsahuje především :

- žádost o službu,
- tiskopis šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče,
- Smlouva včetně případných dodatků,
- individuální plán průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností a jeho průběžné hodnocení,
- dohoda o užívání klíčů,
- záznam o průběhu služby,
- další nezbytné dokumenty.

12.4. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče obsahuje v souladu se zněním § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zejména:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za sociální službu, způsob jejího placení včetně způsobu vyúčtování,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy,
- a další individuální dojednání,

přičemž pro uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použijí ustanovení občanského zákoníku.

12.5. Individuální plán průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností **sepisuje sociální pracovníce** s klientem při šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. **K hodnocení průběhu poskytování sociální služby a naplňování osobního cíle klienta**, který si klient společně se sociální pracovníci stanovil a který může být kdykoliv průběžně změněn, **dochází individuálně dle potřeby, nejméně však jednou za půl roku.**

Sociální pracovníce při této činnosti spolupracuje s pracovníci v sociálních službách, které vedou záznamy o průběhu služby jako osobní list klienta každý měsíc.

Tento individuální plán sestavuje a hodnotí sociální pracovníce, která je uvedena ve spise každého konkrétního klienta, přičemž individuální plán, který byl sestaven na začátku spolupráce může dále hodnotit další sociální pracovníce, která bude provádět pravidelnou kontrolu průběhu poskytování sociální služby.

12.6. **Informace o klientech jsou sdíleny v počítačovém programu Pečovatelská služba PS James Edition**, ke kterému má přístup jak vedoucí, tak sociální pracovníce i pracovníce v sociálních službách a dále jsou vedeny v pomocné evidenci vedoucí odboru SSV a sociální pracovníce v bezpečně uložených částech počítače.

12.7. **Údaje o klientovi jsou shromažďovány v nezbytném rozsahu** v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů (a nařízení o ochraně osobních údajů a zákonem o zpracování osobních údajů) na základě jeho písemného souhlasu. Tento souhlas dává klient při šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče zcela samostatně od ostatních podmínek předkládaných osobě ke schválení a jedná se o souhlas jednoznačný a konkrétní, tedy za jakým účelem a jakým způsobem bude s jeho daty zacházeno včetně jejich zpracovatelů. Klient má právo takto udělený souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat.

12.8. **Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost** o údajích týkajících se klienta, o kterých se při své činnosti dozvěděli, a to i po ukončení pracovního poměru. Údaje, o kterých se při své činnosti dozvěděli, mohou pracovníci sdělit jiným subjektům jen pokud tak stanoví příslušné zákony.

12.9. **Pro potřeby kontroly vyúčtování plateb za úkony pečovatelské služby od klientů** je dále vedena zvlášť dokumentace obsahující následující údaje :

- **Měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby.** Tímto dokumentem jednotlivé pracovníce v sociálních službách vykazují úkony provedené za období jednotlivých měsíců u klientů. Výkazy jsou vyplňovány individuálně pro každého klienta zvlášť. Jsou v něm vykazány provedené úkony, jejich množství, délka trvání úkonu či množství praného a žehleného prádla a konečná cena za úkon. Zvlášť jsou vedeny neúhradové úkony. Ve výkazu je rovněž uvedena celková částka, kterou má uživatel hradit za uvedený měsíc, kdo výkaz vyplnil, kdo ho kontroloval a souhlas uživatele s účtovanou částkou. Na podkladě tohoto dokladu je pak uživatelem provedena úhrada.
- **Příjmový účtovací doklad**, kterým byla vybrána úhrada za úkony pečovatelské služby od jednotlivých uživatelů za období uplynulého měsíce. Tento příjmový doklad je vždy uložen současně s příslušným měsíčním výkazem o provedených úkonech pečovatelské služby. V případě, že se jedná o platbu na účet, vyžádá si sociální pracovníce od pracovníce odboru ekonomického, který má na starosti účetnictví, **doklad o přijetí platby pod příslušným variabilním symbolem na tento účet**, aby mohla být platba zkontrolována a tento doklad založí k měsíčnímu výkazu, stejně jako **doloží kopii poštovní poukázky, kterou byla provedena platbou formou poštovní poukázky**. Ke každému klientovi bude k jeho měsíčnímu výkazu jinak přiložen **příjmový účetní doklad s razítkem a číslem, pod kterým byla platba provedena**.

Tato dokumentace je vedena zvlášť za každou pracovníci v sociálních službách. Uvedené dokumenty jsou sestavovány do měsíčních souborů. Soubor vždy tvoří všechny měsíční výkazy a příjmové doklady za období jednoho měsíce. Doklady poté slouží k výkaznictví za danou službu..

12.10. Pro nahlížení do dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována platí následující pravidla:

Oprávněnými nahlížet do příslušné dokumentace jsou:

- a) vedoucí odboru SSV,
- b) sociální pracovníce,

- c) pracovnice v sociálních službách pouze v nezbytném rozsahu,
- d) klient služby, kterého se dokumentace týká,
- e) nadřízené orgány provádějící kontrolu pečovatelské služby na základě zmocnění v zákoně,
- f) tajemník městského úřadu v souladu s vnitřním předpisem Podpisový řád v platném znění.

O skutečnosti, že do spisu nahlédly osoby uvedené v písmeně c) až f) provede vedoucí odboru či sociální pracovnice do spisu záznam.

12.11. Doba pro uchování dokumentace o osobě, které byla poskytována pečovatelská služba, po ukončení poskytování se řídí vnitřním předpisem Spisový a skartační řád Městského úřadu Adamov v platném znění. **Doba pro uchování dokumentace o klientovi po ukončení poskytování sociální služby činí 10 let.**

Článek 13

System získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám¹²

13.1. Pro získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám slouží zejména :

- pravidelné porady všech zaměstnanců Pečovatelské služby města Adamova, které se konají dle dohody alespoň jedenkrát měsíčně, o poradě je pořizován krátký záznam,
- předávání si nezbytných informací o klientech vzájemně průběžně a v případě zástupu i konkrétně, a to telefonicky i ústně,
- předávání si nezbytných informací o klientech na základě přístupu k záznamovým listům v průběhu daného měsíce mezi jednotlivými pracovníky v sociálních službách a v případě potřeby formou náhledu do programu pečovatelské služby,
- předávání si informací o všech mimořádných situacích (stížnosti na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby, nouzové a havarijní situace, jakýkoliv úraz či zranění pracovníka či jiné osoby s pečovatelskou službou související, konflikt či nevhodné chování ze strany uživatele nebo jiných osob), a to formou nejprve telefonického, a poté i osobního kontaktu, kdy tato skutečnost bude vždy následně do příslušné evidence zaznamenána. V případě úrazu zaměstnance je třeba záležitost ihned řešit s nadřízeným pracovníkem, tedy tajemníkem, který dodrží postup dle bezpečnostních pravidel.

13.2. Všechny vnitřní předpisy, pokyny a pravidla, která dále vydává zaměstnavatel, jsou zaměstnancům předkládány k seznámení v písemné podobě. O skutečnosti, že byl zaměstnanec seznámen s vnitřním předpisem, pravidlem nebo nařízením nadřízeného je proveden záznam v podobě podpisu zaměstnance s vyznačením data tohoto podpisu na podpisový arch, který je připojen k písemné podobě předpisu, pravidel či nařízení.

¹²Standard č. 10c)

Článek 14 **Závěrečná ustanovení¹³**

14.1. S obsahem tohoto vnitřního předpisu je seznámen každý klient, kterému mají být Pečovatelskou službou města Adamova poskytovány sociální služby na základě smlouvy o poskytnutí sociální péče v tzv. Souboru informací o poskytované sociální službě.

14.2. Tento vnitřní předpis ruší předpis Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova č. 4/2012 včetně dodatku č. 1 k tomuto vnitřnímu předpisu a Provozní řád Pečovatelské služby města Adamova č. 3/2012 včetně dodatku č. 1 a 2 k tomuto vnitřnímu předpisu.

14.3. Tento vnitřní předpis byl schválen Radou města Adamova dne 12. 12. 2018 a je účinný od 1. 1. 2019.

Jiří Němec
místostarosta

Bc. Roman Pilát, MBA
starosta

.....

.....

¹³ Standard č. 12