

Město Adamov – Městský úřad v Adamově
Pod Horkou 2
679 04 Adamov
Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova

vnitřní předpis č. 4/2012

Článek 1.

Definice pečovatelské služby jako jednotky pro poskytování sociální služby, její poslání, cíle a způsoby poskytování

1.1. Posláním Pečovatelské služby města Adamova je poskytování pomoci v podobě služeb pro občany města Adamova, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Tato pomoc je poskytována pracovníky pečovatelské služby v oblasti osobní péče a péče o domácnost příjemců a to na základě individuální dohody s potřebnými příjemci v rozsahu a kvalitě umožňující klientům žít ve svém přirozeném domácím prostředí a zůstat i nadále rovnocennými členy společnosti, žít nezávisle a v kontaktu s ostatními občany města Adamova.

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

- poskytovat kvalitní sociální službu, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého uživatele
- napomáhat zachování plnohodnotného a kvalitního způsobu života občanů města Adamova, kteří z důvodu věku či nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc
- poskytovat takové služby, které budou cenově dostupné pro všechny uživatele
- konkrétní úkony uživateli poskytovat pouze na základě jeho výslovné zakázky a to takovým způsobem, aby byla respektována jeho důstojnost, zdravotní stav a v co největší míře podporována jeho samostatnost

Krátkodobé cíle jsou stanovovány na každý rok.

Dlouhodobé cíle:

Poskytováním pečovatelskými službami umožnit klientovi setrvat v sociálním prostředí domova, v blízkosti jeho nejbližších na pokud možno nejdelší období, pomoci mu při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního prostředí, pomoci mu se zachováním nebo obnovením jeho životního stylu.

1.3. Principy/zásady/ služby :

- individuální přístup ke každému příjemci
- přizpůsobení služeb potřebám příjemců
- empatie a flexibilita
- odbornost a profesionalita
- týmová spolupráce
- respektování soukromí
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí příjemců
- taktnost a citlivý přístup ke klientům
- individualizace podpory soběstačnosti

- dodržování práv příjemců
- rovný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženství, státní či politickou příslušnost, sexuální orientaci
- transparentnost při účtování plateb za služby

1.4. Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Městského úřadu v Adamově, odboru sociálních a správních věcí se sídlem Pod Horkou 101/2, Adamov 679 04. Pracovní tým Pečovatelské služby v Adamově, provádějící přímo výkon služeb, sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v Adamově na ulici Komenského č. 1.

1.5. Pečovatelská služba města Adamova poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a seniorům trvale žijícím na území města Adamova, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Věková struktura cílové skupiny je dospělý (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let). Bližší specifikace cílové skupiny: občané se sníženou soběstačností, mobilitou z důvodu věku, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých osob při péči o sebe a svoji domácnost, občanům se zdravotním postižením, kteří nepotřebují celodenní péči, zejména občanům, kterým byl přiznán starobní důchod nebo důchod invalidní.

1.6. Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Adamova. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty občanů bydlících v Domě s pečovatelskou službou /dále jen pečovatelská služba v DPS /a obydlí ostatních občanů na území města Adamova /dále jen terénní pečovatelská služba/.

1.7. Pečovatelská služba se poskytuje se na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče mezi Pečovatelskou službou města Adamova jako poskytovatelem a občanem požadujícím pomoc. Pečovatelská služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, při zajištění stravy, chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.

1.8. Pečovatelská služba je poskytována za úplaty sjednanou ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče. Bezúplatně se poskytuje pouze osobám uvedeným v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Úhrada za jednotlivé úkony je stanovena v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, usnesením Rady města Adamova ze dne 23. 11. 2009.

1.9. Osobou odpovědnou za provoz a kvalitu sociálních služeb a tým pracovníků pečovatelské služby je vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí je rovněž osobou oprávněnou podepisovat za poskytovatele pečovatelské služby Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouva) uzavřené s jednotlivými zájemci.

Článek 2 Popis struktury a fungování organizace

2.1. Struktura týmu pracovníků Pečovatelé služby města Adamova je následující :

Sociální pracovníce - vedoucí odboru sociálních a správních věcí – /úvazek pečovatelské služby 0,3/

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. Koordinuje a usměrňuje jednotlivé obory sociálních věcí, například sociální služby. Je odpovědná za činnost pečovatelské služby, metodicky řídí a kontroluje všechny pracovníky týmu, je pověřená podepisovat Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouvy) jménem poskytovatele, prošetřuje a vyřizuje stížnosti podané na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby, zajišťuje finanční zabezpečení provozu pečovatelské služby a finanční kontrolu. Organizačně zabezpečuje a komplexně koordinuje pečovatelské činnosti a vyřizuje administrativní záležitosti spojené s uzavřením Smlouvy se zájemcem. Kontroluje správnost vyplnění Měsíčních výkazů o provedených úkonech pečovatelské služby u jednotlivých příjemců služby, vede spisovou dokumentaci jednotlivých příjemců pečovatelské služby, plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti příjemce a společně s příjemcem nejméně jednou za 6 měsíců hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány.

Kontaktní adresa vedoucí odboru sociálních a správních věcí je v budově Městského úřadu v Adamově, ul. Pod Horkou 101/2

Pracovnice v sociálních službách - pečovatelka v Domě s pečovatelskou službou - /úvazek pečovatelské služby 0,75, úvazek úklidu v DPS 0,25/

V souladu se zněním § 116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající v provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby dohodnuté ve Smlouvách s jednotlivými příjemci služby bydlícími v Domě s pečovatelskou službou/dále jen DPS/, vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům služby měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovnící vybírá od nich příslušnou hotovost. Provádí dílčí sociálně pečovatelské úkony pro klienty. Zajišťuje výdej a rozvoz jídla. Zajišťuje chod Domu s pečovatelskou službou, zajišťuje úklid společných prostor DPS a dbá o nezbytnou údržbu zeleně v celém areálu DPS. Zajišťuje výdej a rozvoz jídla klientům. V době nepřítomnosti pečovatelky v terénu řídí automobil pečovatelské služby, kterým se provádí rozvážka obědů a nákupy, pečuje o tento automobil a udržuje ho v dobrém technickém stavu a čistotě.

Pracovnice v sociálních službách - pečovatelka v terénu /úvazek pečovatelské služby 1/

V souladu se zněním § 116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající v provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby v bytech příjemců pečovatelské služby na území města Adamova dohodnutých ve Smlouvách, vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům služby měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovnící vybírá od nich příslušnou hotovost, zajišťuje výdej a rozvoz jídla klientům, provádí dílčí sociálně pečovatelské úkony pro klienty. Řídí automobil pečovatelské služby, kterým se provádí rozvážka obědů a nákupy, pečuje o tento automobil, udržuje ho v dobrém technickém stavu a čistotě.

Pracovnice v sociálních službách - pečovatelka v terénu /úvazek pečovatelské služby 1/

V souladu se zněním § 116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající v provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby v bytech příjemců pečovatelské služby na území města Adamova dohodnutých ve Smlouvách, 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, zajišťuje výdej a rozvoz jídla klientům, provádí dílčí sociálně pečovatelské úkony pro klienty.

2.2. V době nepřítomnosti vedoucí odboru sociálních a správních věcí, je její zastupování v oblasti pečovatelské služby řešeno vnitřním předpisem Organizační řád v platném znění.

2.3. Pracovnice vykonávající práci pracovníků v sociálních službách - pečovatelek se vzájemně plně zastupují dle provozní potřeby nebo na základě přímého pokynu vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

Článek 3 Provozní pravidla

3.1. Zájemce o poskytnutí pečovatelské služby v případě svého zájmu může osobně, telefonicky nebo e-mailem požádat o poskytnutí pečovatelské služby. Požádat jeho jménem může i rodinný příslušník, ošetřující lékař, osoba blízká, LDN nebo nemocnice.

3.2. Osobou oprávněnou k jednání se zájemcem o službu je vedoucí odboru SSV. Při prvním kontaktu budou poskytnuty základní informace a zodpovězeny dotazy zájemce. Za základní informace je možno považovat:

- rozsah poskytovaných služeb
- způsob poskytování služby
- časová možnost využití služby
- úhrada za poskytovanou službu.

V případě zájmu klienta o službu provede sociální pracovníce sociální šetření u zájemce v domácnosti.

3.3. Pečovatelská služba se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od 7.30 hod. do 15.30 hod. v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si uživatel, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče /dále jen Smlouva/, ústně dohodne s pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném uvedenou Smlouvou.

3.4. Poskytování pečovatelské služby bude zahájeno dnem sjednaným ve Smlouvě. Ukončení poskytování pečovatelské služby je rovněž řešeno Smlouvou.

3.5. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče je uzavírána mezi Městem Adamov /dále jen Poskytovatel/ a zájemcem o úkony pečovatelské služby/dále jen Klient/. Podkladem pro uzavření Smlouvy je tiskopis označený jako „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče - pečovatelské služby“, který vyplní sociální pracovníce společně se zájemcem o pečovatelskou službu při návštěvě u zájemce v jeho domácnosti. Tato návštěva se uskuteční neprodleně, nejpozději však do 7 pracovních dnů od sdělení

zájmu o pečovatelskou službu ze strany občana spadajícího do okruhu osob, kterým je služba určena /viz bod 1.5. těchto pravidel/

3.6. Tiskopis „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče-pečovatelské služby“ obsahuje tyto nezbytné údaje :

V části 1.

Údaje o osobních a rodinných poměrech zájemce o poskytnutí pečovatelské služby, zda se jedná o osobu s těžkým zdravotním postižením – průkaz TP, osobu se zvlášť těžkým zdravotním postižením – průkaz ZTP/P nebo osobu se zvlášť těžkým zdravotním postižením s potřebou průvodce - průkaz ZTP/P a dobu platnosti tohoto průkazu nebo o osobu, která má kartu sociálních systémů, dále zda jde o příjemce důchodu a určení druhu důchodu, v případě invalidity stupeň přiznané invalidity, určení osob žijících ve společné domácnosti, zda zájemce nesplňuje podmínku bezplatného poskytování pečovatelské služby, zda a do jaké míry je pohyblivý, určení bytových poměrů. Dále sdělení jména, příjmení, adresy a telefonu blízkých osob a jejich vztahu k zájemci pro zajištění informací o tom, se kterými osobami má být jednáno jako s kontaktními pro případy, kdy nebude možno jednat přímo se zájemcem /později uživatelem/, např. při náhlém odjezdu, hospitalizaci, nevolnosti, úmrtí, apod.

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 uveden ve Smlouvě. Ve spolupráci se sociální pracovnící je provedena tvorba individuálního plánu klienta.

V části 3.

Je provedena rekapitulace postupu při jednání se zájemcem, zaprotokolována skutečnost, že byl zájemce seznámen s těmito pravidly a že byl zájemci sociální pracovnící předložen sazebník úkonů pečovatelské služby, ze kterého vyplývá, jaké úkony lze v rámci pečovatelské služby provádět a za jakou úhradu.

V části 4.

Je uvedeno, na jaké konkrétní podobě úkonů a za jakou úhradu a s jakým termínem zahájení, bude pečovatelská služba poskytována. Nedílnou součástí této části je uvedení základních podmínek pro poskytování pečovatelské služby, které budou obsahem Smlouvy. Závěrem svým podpisem zájemce potvrdí, že souhlasí s údaji uvedenými v tiskopise o šetření a že dává souhlas k tomu, aby v souladu s ust.zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, byly pro potřeby evidence a zpracování agendy spojené s poskytováním pečovatelské služby, uvedené nezbytné údaje shromažďovány a uchovávány odborem sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově.

3.7. Na základě obsahu výše uvedeného tiskopisu bude sepsána Smlouva, která bude zájemci předložena k podepsání.

3.8. Úkony dohodnuté ve Smlouvě lze ze strany příjemce pečovatelské služby požadovat kdykoliv, dle aktuální potřeby. Účtovány budou pouze ty úkony, které budou skutečně vykonány, nabízenou službu lze kdykoliv přerušit.

3.9. V den zahájení pečovatelské služby, dohodnutým ve Smlouvě, se k příjemci služby dostaví pověřená pracovnice v sociálních službách z týmu Pečovatelské služby města Adamova, prokáže se služebním průkazem a dojedná s klientem již konkrétní požadavky na nejbližší období. V případě, že příjemce služby ve Smlouvě požaduje dovážku či donášku oběda, dostaví se tato pracovnice nejpozději den před započítáním úkonu, aby vyzvedla příslušné jídlonosiče a finanční prostředky na zakoupení požadovaného počtu obědů u dodavatele.

3.10. Obědy dodávané pečovatelskou službou jsou nakupovány od externího dodavatele. Hlavním dodavatelem je školní jídelna Základní a mateřské školy Adamov. V době, kdy tento dodavatel nevaří z důvodu školních prázdnin nebo jiných provozních důvodů, zajistí poskytovatel dodavatele náhradního v podobě některé z místních restaurací. O skutečnosti, že bude v určitém období jídlo dodáváno náhradním dodavatelem, po jakou dobu a za jakou cenu, bude příjemce služby předem a s dostatečným předstihem informován.

Cena oběda je vždy stanovena dodavatelem. Za kvalitu jídla, množství a splnění všech norem s přípravou jídla souvisejících, odpovídá konkrétní dodavatel. Poskytovatel odpovídá pouze za řádnou přepravu tohoto jídla od dodavatele k příjemci služby.

Nákup obědů probíhá předem dle stanovených pravidel dodavatele. Dle požadovaného počtu obědů v měsíci příjemce služby předá potřebnou částku pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby, která obědy dle jeho pokynů nakoupí. V případě, že příjemce služby již nakoupené obědy ze závažných důvodů nemůže odebrat, provede pracovnice dle jeho požadavku storno a příslušný obnos mu vrátí neprodleně poté, kdy dodavatel storno uzná a provede vrácení peněžní částky. Takto odhlásit /stornovat/ obědy lze však nejpozději do 10.00 hodin dne předchozího dne, kdy již oběd nemá být poskytnut.

Článek 4

Povinnosti poskytovatele a příjemce služby

4.1. V případě úkonu pečovatelské služby stanovené v § 6 odst.1 písm. c) bodu 2 vyhl. č.505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů - dovážky nebo donášky jídla je příjemce služby povinen zajistit si na své náklady 2 ks jídlonosičů odpovídajících provozním, zdravotním a hygienickým podmínkám a tyto jídlonosiče řádně označit, aby nemohlo dojít k záměně. Tyto jídlonosiče budou používány na dovážku či donášku jídla formou výměny naplněného jídlonosiče za prázdný. Příjemce je povinen předávat pouze jídlonosiče čisté.

4.2 V případě provádění úkonů souvisejících s nákupem či jiným placením v hotovosti je příjemce služby povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby předem před započítáním úkonu. Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby finanční transakci úkonu příjemci služby řádně a včas vyúčtuje s tím, že bude přeplatek vrácen neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou. Případný nedoplatek je příjemce služby povinen rovněž neprodleně uhradit do rukou pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby.

4.3. Poskytovatel je povinen předložit zájemci o pečovatelskou službu písemně zpracovaný seznam úkonů a jejich úhrad, ze kterých si zájemce může vybrat dle svých požadavků, a to nejpozději při sjednávání Smlouvy v době šetření za účelem uzavření smlouvy.

4.4. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem o poskytování pečovatelské služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a to formou pro zájemce srozumitelnou.

4.5. Tyto požadavky, očekávání a osobní cíle bude určený pracovník z týmu pracovníků Pečovatelské služby v Adamově s příjemcem průběžně opakovaně projednávat a hodnotit. K tomuto projednávání a hodnocení může dojít kdykoliv dle přání příjemce nebo na základě zjištění nové skutečnosti z osobního listu klienta, nejméně však jednou za půl roku.

4.6. Poskytovatel je povinen vést pro každého příjemce výkaz provedených úkonů a to za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za služby.

Z obsahu Měsíčního výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby musí být patrné následující údaje :

- I. Období, za které je výkaz vyplňován
- II. Jméno a příjmení pečovaného, bydliště
- III. Datum úkonu a označení pečovatelky, která úkon provedla
- IV. Označení úkonu a jeho množství, pokud je úkon účtován dle jeho trvání, tak doba trvání v minutách, pokud je úkon účtován dle váhy prádla, tak označení příslušné váhy
- V. Celkový součet minut odpracovaných v úkonech za vykazovaný měsíc
- VI. Celková částka, která je pečovanému za vykazovaný měsíc účtována
- VII. Označení osoby odpovědné za vyplnění výkazu
- VIII. Označení osoby, která provedla kontrolu zúčtování
- IX. Souhlas pečovaného s vyúčtováním vyjádřený jeho podpisem
- X. Označení příjmového dokladu, kterým byla platba ze strany pečovaného provedena do rukou pověřeného pracovníka

Článek 5 Způsob úhrady za služby

5.1. Poskytovatel předloží nejpozději 15. den v kalendářním měsíci následujícím po výkonu úkonu pečovatelské služby příjemci služby vyúčtování.

5.2. Příjemce služby je povinen zaplatit úhradu za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby v částce dohodnuté ve Smlouvě vždy za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za který Poskytovatel předloží vyúčtování.

5.3. Úhrada na základě vyúčtování proběhne v hotovosti do rukou příslušných pracovníků v sociálních službách z pečovatelské služby. O zaplacení účtované částky bude příjemci služby vydán příjmový doklad.

5.4. Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby vybranou hotovost za úhradu služeb nejpozději do posledního pracovního dne v měsíci, ve kterém byla úhrada vybrána, odevzdá na pokladně Městského úřadu v Adamově, přičemž je povinna dodržet postup stanovený vnitřními předpisy zaměstnavatele Města Adamova.

Článek 6

Podmínky ukončení poskytování pečovatelské služby

6.1. Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno z následujících důvodů :

- a) dohodou smluvních stran
- a) na základě vypovězení Smlouvy ze strany příjemce
- b) na základě vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele
- c) úmrtím klienta.

6.2. Příjemce služby může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď příjemcem 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 :

- jestliže příjemce hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména porušení ustanovení čl. V. odst.2 a VII. Smlouvy
- jestliže příjemce i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel pečovatelské služby
- jestliže se příjemce chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z uvedených důvodů činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi příjemci.

Článek 7

Podmínky pro odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování pečovatelské služby ze strany poskytovatele

7.1. Poskytovatel může odmítnou uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby v případech stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kterými jsou:

- pokud poskytovatel službu, o kterou osoba žádá, a to i ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, tuto službu neposkytuje
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

7.2. Jestliže poskytovatel odmítne z důvodů uvedených v bodě 7.1. uzavřít se zájemcem o pečovatelskou službu Smlouvu, sepíše o této skutečnosti se zájemcem o službu protokol o ústním jednání . Pokud o to zájemce požádá, vydá o tom písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy a toto oznámení předá zájemci.

7.3. Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.

Článek 8

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování

8.1. K podání stížnosti je oprávněn příjemce služby i jakýkoli jiný občan, který jedná v jeho zájmu. Každý příjemce služby je oprávněn zvolit si svého nezávislého zástupce pro podání stížnosti a další kroky při jejím vyřizování. Nezávislým zástupcem může být jakákoliv fyzická či právnická osoba, která stojí mimo strukturu poskytovatele.

V případě, že podá stížnost jiná osoba než příjemce služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného příjemce o podané stížnosti. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného příjemce .

8.2. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

8.3. Stížnost lze podat ústně nebo písemně, elektronicky nebo telefonicky a to i bez toho, aby stěžovatel sdělil své jméno. Pokud je stížnost anonymní, je řádně prošetřena a jsou učiněna příslušná opatření, o kterých je sepsán úřední záznam. Tento záznam o učiněných opatřeních je přiložen k úřednímu záznamu o přijetí ústní stížnosti . Postup při evidenci a archivaci anonymní stížnosti je stejný jako u stížností známého stěžovatele.

8.4. V případě písemné či elektronické stížnosti lze stížnost podat na podatelnu Městského úřadu, Pod Horkou 101/2 nebo přímo k rukám vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Ústní a telefonické stížnosti přijímá vedoucí odboru sociálních věcí nebo osoba, která je pověřená zastupováním v době nepřítomnosti vedoucí odboru, případně pracovnice sekretariátu. O ústní nebo telefonické stížnosti je sepsán úřední záznam, ze kterého jasně vyplývá obsah stížnosti.

8.5. Způsob vyřizování stížností a jejich evidence je stanoven vnitřním předpisem Města Adamova Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic v platném znění. Tato pravidla jsou k dispozici na Městském úřadě v Adamově nebo na oficiálních internetových stránkách města Adamova.

8.6. Osobou oprávněnou prošetřovat stížnost, vyjadřovat stanoviska, rozhodovat o přijatém opatření, jakou formou a do kdy se vyzoomí stěžovatel je vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Při tomto je vázána výše uvedeným vnitřním předpisem.

8.7. Proti způsobu vyřízení stížnosti nebo postupu při vyřizování stížnosti má právo stěžovatel domáhat se prošetření vyřízení stížnosti a to u tajemníka Městského úřadu v Adamově .

8.8. V případě pokračující nespokojenosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele, kterým je Krajský úřad Jihomoravského kraje nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8.9. Nezávislými orgány, které monitorují dodržování lidských práv, jsou například: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor a různé občanské poradny. Přesné kontakty na uvedené instituce a jednotlivé poradny lze nalézt například na internetových stránkách.

8.10. Poskytovatel je povinen, pokud o to stěžovatel požádá, být nápomocen ve zjištění konkrétní kontaktní adresy instituce uvedené v bodě 8.9. a umožnit tak stěžovateli obrátit se na tyto instituce.

8.11. V případě, že stížnost je zaměřena na kvalitu dovezeného jídla či provedené opravy externím dodavatelem, je tato stížnost postoupena nejpozději do 7 pracovních dnů přímo dodavateli a stěžovatel je současně o postoupení stížnosti písemně vyrozuměn.

8.12. Pokud je klient cizinec nebo je komunikace klienta jinak ztížená, předá vedoucí odboru SSV kontakty na příslušné tlumočníky pro podávání a vyřizování stížností.

8.13. Klienti pečovatelské služby jsou srozumitelně informováni osobně při šetření za účelem uzavření smlouvy, prostřednictvím informačního letáčku a na internetových stránkách Města Adamova – www.adamov.cz v sekci Pečovatelská služba s možností stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.

Článek 9

Nouzové a havarijní situace

9.1. Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především následující situace :

- nalezení mrtvého příjemce
- nalezení příjemce v akutně špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve Smlouvě
- převzetí klíčů od bytu u příjemce /příjemce nemohoucí či bydlící v DPS/
- situace, kdy příjemce neotvírá
- kdy je klient agresivní
- kdy je cítit plyn
- kdy dojde k úrazu zaměstnance při výkonu služby
- kdy je podezření na domácí násilí vůči příjemci

9.1.1. V situaci, kdy je nalezen mrtvý příjemce, je následující postup :

pracovnice v sociálních službách ohlásí nejprve nález na telefonické číslo 112 nebo 158, vyrozumí telefonicky vedoucí odboru sociálních a správních věcí, zajistí byt před možností zásahu dalších osob a aniž by v bytě s čímkoliv manipulovala, vyčká příjezdu policie. Zajistit byt lze i za pomoci strážníků Městské policie Adamov. Na základě údajů ze šetřícího protokolu a záznamového listu se vyrozumí o nastalé situaci osoba uvedená jako kontaktní /v případě, že se jedná současně o osobu blízkou/. Další postup bude koordinován s orgány PČR.

9.1.2. V situaci, kdy je nalezen příjemce v akutně špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve Smlouvě, je následující postup :

Pokud je stav viditelně krizový, pracovnice nejprve zavolá pomoc na telefonické číslo 112 nebo 155 a současně poskytne první pomoc. Poté vyrozumí telefonicky vedoucí odboru sociálních a správních věcí, která se spojí s ošetřujícím lékařem příjemce a vyrozumí o nastalé situaci osobu uvedenou jako kontaktní /v případě, že se jedná o osobu blízkou/. Pracovnice vyčká příjezdu lékařské pomoci. V případě nepřítomnosti vedoucí odboru sociálních a správních věcí spojí se pracovnice v sociálních službách s ošetřujícím lékařem a osobou blízkou na základě údajů ze záznamového listu Pokud je příjemce služby odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí pro něho potřebné osobní doklady a zabezpečí byt /vypne případné spotřebiče, zhasne, zamkne/. Klíč od bytu předá v případě jasného vědomí příjemci

služby, nebo ho uschová v zalepené a podepsané obálce. Do doby, než bude možno klíč předat kontaktní osobě nebo příjemci samotnému, bude klíč uložen zapečetěný u vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

9.1.3. V situaci, kdy došlo na přání příjemce v terénu nebo v případě obyvatele DPS na základě Domovního řádu DPS, k převzetí klíčů od bytu u příjemce, je postup následující :

- a) V případě pravidelného používání klíče předaného příjemcem z důvodu špatné pohyblivosti je užíváno klíče dle individuální dohody a požadavků klienta. Klíč je svěřen konkrétní pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby, která za jeho užívání a úschovu plně odpovídá, případně jejímu zástupu v době její nepřítomnosti a je svěřen na základě dohody o užívání klíčů, která je založena ve spise klienta.
- b) V případě předání klíče z důvodu bezpečnosti a jako rezervního řešení pro nenadálé případy bude klíč schován v označené a zapečetěné obálce. Pokud se jedná o klíče od bytů v DPS, jsou tyto uloženy v kanceláři pečovatelské služby v DPS. Za řádné uložení a použití pouze ve vymezených případech odpovídá pracovníce v sociálních službách - pečovatelka v DPS nebo její zástup v době její nepřítomnosti. O každém použití takto uloženého klíče se vede 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. Vymezení použití klíče je následující :
 - klíč bude použit na přímé požádání obyvatele bytu a za jeho přítomnosti, například při zabouchnutí dveří
 - klíč bude použit v případě podezření ohrožení zdraví či života obyvatele bytu,
 - klíč bude použit v případě nenadálé havarijní situace v bytě za nepřítomnosti obyvatele bytu.

V případě předaného klíče od bytu jiného než v DPS platí stejná pravidla s tím, že je klíč v opatrování konkrétní pracovníce v sociálních službách, která u příjemce pravidelně provádí dojednané úkony pečovatelské služby, případně u jejího zástupu v době její nepřítomnosti na základě dohody o užívání klíčů.

9.1.4. V situaci, kdy klient neotvírá, ačkoliv by podle všech předpokladů měl být v bytě, je postup následující :

Pokud ani po několikerém opakovaném zazvonění klient neotvírá, v případě uvedeném v bodě 9.1.3, pracovníce v sociálních službách z pečovatelské služby byt otevře a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci. Pokud příjemce v bytě je a potřebuje pomoc /lékařská péče, uvíznutí či pád/, zabezpečí pracovníce v sociálních službách tuto pomoc. Pokud zjistí, že příjemce v bytě není, byt okamžitě uzamkne. O nastalé situaci uvědomí vedoucí odboru sociálních a správních věcí, napíše záznam do evidence o použití rezervního klíče a v co nejkratším termínu uvědomí příjemce. Z dokumentace uložené ve spise se provede ověření, zda o pobytu příjemce neví ošetřující lékař či uvedené kontaktní osoby.

V případech, kdy nemá pečovatelská služba k dispozici rezervní klíče od bytů příjemců služby, a příjemce neotvírá, ačkoliv by dle domluvy či podloženého očekávání měl být doma, provede pracovníce v sociálních službách nejprve šetření v podobě dotazu u kontaktních osob, sousedů a ošetřujícího lékaře. Pokud nikdo nebude vědět o příjemcově aktuální situaci /nečekaná návštěva lékaře, hospitalizace, prokázaný odchod z bytu, apod./ domluví se pracovníce přímo, nebo prostřednictvím vedoucí odboru sociálních a správních věcí s kontaktní osobou na otevření bytu za pomoci přivolaného odborníka. Další postup bude stejný jako výše uvedený a to dle toho, zda je příjemce v bytě, nebo je byt prázdný.

9.1.5. V situaci kdy je klient agresivní, je postup následující :

Pracovníce, vůči které je příjemce fyzicky agresivní, okamžitě opustí jeho byt a oznámí toto jednání vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Pokud zdravotní stav příjemce vyžaduje

ošetření či dohled nebo hospitalizaci, aby nedošlo k poškození zdraví jeho nebo jiných osob, přivolá pracovnice lékařskou pomoc, případně policii. O skutečnostech bude vyrozuměna kontaktní osoba, pokud je osobou blízkou.

9.1.6. V situaci, kdy je cítit plyn, je postup následující :

Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby ověří v bytě či domě své podezření, upozorní na tuto skutečnost příjemce a sousedy vypne spotřebiče, zvláště uzávěr plynu, pokud k němu má přístup a podle potřeby zavolá linku 112. Pokud je to možné, zařídí evakuaci příjemce či dalších osob mimo nejbližší dosah. Dále dbá pokynů zasahujících odborníků. Oznámí vše vedoucí odboru sociálních a správních věcí..

9.1.7. V situaci, kdy dojde k úrazu pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby při výkonu služby, je postup následující :

Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby je povinna neprodleně vyhledat lékařské ošetření. S ohledem na závažnost zranění jí bude lékařská pomoc buď přivolána, nebo ji vyhledá sama. O této skutečnosti bude neprodleně vyrozuměna vedoucí odboru sociálních a správních věcí, o skutečnosti se provede záznam do knihy úrazů.

9.1.8. V situaci, kdy je podezření na domácí násilí vůči příjemci, je postup následující :

Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby je povinna věc ohlásit vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Vedoucí odboru zkonzultuje podezření s ošetřujícím lékařem, vykoná šetřící návštěvu, promluví s příjemcem, a pokud bude podezření trvat, vedoucí odboru sociálních a správních věcí učiní kroky k podání oznámení o podezření na spáchání trestného činu příslušným orgánům činným v trestním řízení .

9.2. O všech těchto situacích a postupu při jejich řešení budou provedeny záznamy do Dokumentace o průběhu a řešení krizových a havarijních situacích v pečovatelské službě, která je uložena u vedoucí OSSV, v případě úrazu pracovníků v sociálních službách se provede záznam do knihy úrazů. Příjemci, případně, jejich osoby blízké, musí být se všemi postupy vždy neprodleně seznámeni a pokud to situace dovolí, musí dát kvalifikovaný souhlas již při řešení situace. Pouze pokud situace nesnese odkladu, lze učinit opatření bez vědomí příjemce nebo alespoň osoby mu blízké.

Článek 10.

Spolupráce s dalšími fyzickými a právníckými osobami

10.1. Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které uživatel označí, že s nimi v jeho zájmu má být spolupracováno.

10.2. K označení osob, příp. institucí, se kterými má být spolupracováno slouží tiskopis „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelské služby“, ve kterém zájemce o pečovatelskou službu uvede v části 1. kontaktní osoby a svůj vztah k nim a dále v části 2. své vyjádření o požadavcích, očekáváních a cílech.

10.3. Poskytovatel rovněž spolupracuje se souhlasem příjemce v případě potřeby s ošetřujícím lékařem či dalším zdravotnickým zařízením, které příjemce označí.

10.4. Na přání příjemce služby poskytovatel zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními či společenskými institucemi a fyzickými nebo právníckými osobami za účelem poskytnutí služeb nebo společenského vyžití.

Článek 11. **Kontrola zajištění kvality služeb a spokojenosti**

11.1. Vnitřní kontrolu kvality poskytování služeb provádí vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

11.2. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí provádí kontrolu průběžně nebo nahodile.

Průběžná kontrola je prováděna následujícími způsoby :

- Uskutečňováním pravidelných porad se všemi pracovníky v sociálních službách z pečovatelské služby, a to nejméně jedenkrát měsíčně. Na těchto poradách je kromě organizačních a provozních záležitostí prováděna i supervize.
- Kontrolováním činnosti pracovníků pečovatelské služby dle jimi předložených podkladů – měsíčních výkazů práce a měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivými uživateli.
- Pravidelnou kontrolou dokumentace týkající se poskytování pečovatelské služby uživateli
- Pravidelnou konzultací postupů v pečovatelské službě, připomínek a poznatků a hodnocením.

Nahodilá kontrola je prováděna následujícími způsoby :

- Vlastním šetřením u jednotlivých uživatelů
- Při prošetření stížností a podnětů od uživatelů
- Dotazníky šetřícími spokojenost uživatelů

11.3. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí provádí kontrolu zajištění kvality služeb a spokojenosti následujícími způsoby :

- Při pravidelném hodnocení osobních cílů jednotlivých uživatelů a plánování dalšího průběhu poskytování služeb, které provádí individuálně společně s uživatelem. Toto hodnocení a plánování je prováděno podle potřeby, nejméně jednou za půl roku.
- Kontrolováním správnosti měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivými uživateli
- Nahodilým šetřením u uživatelů.

Článek 12. **Ochrana práv uživatelů**

12. 1. Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech osobních údajích uživatelů, kterým jsou služby poskytovány a o všech skutečnostech, týkajících se uživatelů, které se při výkonu pečovatelské služby dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb u uživatele nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka.

12. 2. Pro ochranu práv uživatelů je vypracován Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova, který obsahuje principy poskytování služeb a vnitřní pravidla :

- 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
- pro přijímání darů

Článek 13 **Závěrečná ustanovení**

13.1. Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance Města Adamova zařazené do Městského úřadu – pracovního týmu Pečovatelské služby města Adamova a další spolupracovníky.

13.2. S obsahem tohoto vnitřního předpisu bude seznámen každý uživatel, kterému mají být Pečovatelskou službou města Adamova poskytovány sociální služby na základě Smlouvy o poskytnutí sociální péče. Podpisem této smlouvy se uživatel zavazuje tento vnitřní předpis dodržovat.

13.3. Tento vnitřní předpis ruší předpis Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova č. 1/2007, dodatek č. 1, dodatek č. 2 a dodatek č. 3 k tomuto vnitřnímu předpisu.

13.4. Tento vnitřní předpis byl schválen Radou města Adamova dne 13. 4. 2012 a je účinný od 1. 5. 2012.

Jiří Němec
místostarosta

Bc. Roman Pilát, MBA
starosta