

Město Adamov
Městský úřad Adamov, Pod Horkou 101/2
679 04 Adamov

Pravidla pro poskytování
Pečovatelské služby města Adamova

vnitřní předpis č. 4/INA – RM (druhé vydání)

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 (*dále také „poskytovatel“*) je poskytnutí přiměřené podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci v těch úkonech, které klient 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 poskytovatele na základě individuálních potřeb a dohody ve sjednanou dobu v přirozeném sociálním prostředí klientů tam, kde jsou zvyklí žít, kde mají domácnost, rodinu a sociální vazby k osobám blízkým nebo dalším, jestliže bydlí nebo se zdržují na území města Adamova.

1.2. Cíle Pečovatelské služby města Adamova vycházejí z jejího 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 přirozeném sociálním prostředí, 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 klienta,
- empatie, odbornost a profesionalita – služba je poskytnuta vyškolenými pracovníky, kteří pracují v týmu a vzájemně si dokážou pomoci,

¹Standard č. 1a) a č. 11 Přílohy č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen „vyhláška“*)

- 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: **senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním a rodiny s dětmi.**

Bližší specifikace cílové skupiny: Osoby, které 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 osoby, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých osob při péči o sebe a svoji domácnost a nepotřebující celodenní péči.

Osoby s rozhodnutím o starobním důchodě, osoby s chronickým onemocněním, které trvá delší dobu, podle vyjádření ošetřujícího lékaře minimálně půl roku, osoby 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 poskytovatele, tedy na území města Adamova.

1.5. Místem poskytování Pečovatelské služby města Adamova jsou byty v domě s pečovatelskou službou, běžné domácnosti v bytech a domech a místa přirozeného sociálního prostředí klientů žijících a zdržujících se na území města Adamova. Pro účely zajištění výkonu některých úkonů je místem poskytování této služby celé území města Adamova.

1.6. Pečovatelská služba města Adamova se poskytuje každý den v době od 7.00 do 20.00 hodin.

1.7. Okruh osob, kterým nelze Pečovatelskou službu města Adamova poskytnout:

- zájemce o službu a klient nemá takové snížení soběstačnosti, aby situaci nezvládl řešit sám, za pomoci své rodiny nebo za pomoci jiných komerčních služeb,
- nejedná se 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 má takové požadavky, které nemůže poskytovatel splnit (např. poskytování služby na „zavolání“, poskytování služby v jinou než stanovenou provozní 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 Adamov odboru sociálních a správních věcí, se sídlem Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov.**

2.2. **Vedoucí odboru sociálních a správních věcí a sociální pracovníci mají výkon činnosti v budově Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov v 1. patře, tel. 516 499 624, mobil 602 788 015 a nebo tel. 516 499 625, mobil 605 506 656 a 732 400 777, kde mají k dispozici vlastní kancelář.**

2.3. **Pracovníci, které provádějí přímo výkon služeb, tedy pracovníci v sociálních službách – pečovatelky (dále jen „pracovnice v sociálních službách“) sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v Adamově na ulici Komenského č. 328/1 (dále jen „DPS“)** v přízemí vedle hlavního vchodu s označením vstupu Kancelář pečovatelské služby.

Telefonní čísla na terénní pracovníce v sociálních službách jsou 723 755 352, 734 266 577, 773 680 067, 603 877 862, 731 161 075.

Zázemí pracovníků v sociálních službách v DPS tvoří kancelář a přilehlé prostory, zejména prádelna, WC, chodba a kuchyň.

V prádelně je automatická pračka, žehlička, žehlicí prkno a žehlicí lis, všechny spotřebiče se obsluhují v souladu s návodem na obsluhu a bezpečnostními pravidly a mohou je obsluhovat pouze pracovníci v sociálních službách.

V kanceláři jsou prostory pro převlékání i ukládání osobních věcí a ochranných osobních pomůcek a je zde osobní počítač.

Tiskárna, tzv. síťová, je umístěna ve společenské místnosti a je připojená pouze k tomuto osobnímu počítači s tím, že její využití jinými osobami než pracovníky poskytovatele není možné.

2.4. Dle ust. § 2300 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) je **DPS 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 poskytování nájmu bytů v Domě s pečovatelskou službou v majetku města Adamova v platném znění³ a informace o provozu a režimu domu řeší Domovní a provozní řád Domu s pečovatelskou službou na ulici Komenského 328/1 v Adamově v platném znění.⁴

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 zajištění činnosti poskytovatele slouží automobil **Dacia Dokker a Renault Kangoo**, které jsou v době mimo provoz garážována v budově Městského úřadu Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov.

Automobily jsou určeny výhradně pro Pečovatelskou službu města Adamova, pro potřeby dalších zaměstnanců Města Adamova mohou být použity výjimečně, a to se souhlasem vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

² Standard č. 13 vyhlášky

³ <https://www.adamov.cz/mesto-adamov/pravidla-a-rady>

⁴ <https://www.adamov.cz/mesto-adamov/pravidla-a-rady>

Ve společných prostorách DPS, především pak v provozních prostorách pečovatelské služby a v automobilech pečovatelské služby je přísně zakázáno kouřit.
Pohyb zejména v provozních prostorách pečovatelské služby v budově DPS se řídí písemným pokynem vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

2.6. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí, sociální pracovníce i pracovníce 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 zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen „zákoník práce“*).

Zaměstnavatel, tedy Město Adamov, tajemník Městského úřadu Adamov (*dále jen „zaměstnavatel“*), 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 zaměstnavatele Poskytování osobních ochranných prostředků v platném znění,⁵ včetně mycích, čistících 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 zaměstnanců⁶

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 znění⁷ a ve vnitřním předpise Systematizace pracovních míst Městského úřadu Adamov a Městské policie Adamov v platném znění⁸.

Vnitřní struktura, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou mimo jiné stanoveny ve vnitřním předpise Pracovní řád Městského úřadu Adamov v platném znění⁹ a v souladu s náplněmi práce jednotlivých zaměstnanců jsou pro účely pečovatelské služby následující:

Vedoucí odboru sociálních a správních věcí – úvazek pečovatelské služby 0,3 (z toho 0,2 vedoucí služby a 0,1 sociální pracovník) (*dále jen „vedoucí odboru SSV“*)

Zabezpečuje metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti a sociální poradenství, tedy metodicky řídí, komplexně koordinuje, organizačně a finančně zajišťuje výkon pečovatelské

⁵ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

⁶ Standard č. 9a), č. 9b), č. 9c), č. 9d) a Standard č. 10a), č. 10 b), č. 10 d) vyhlášky

⁷ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

⁸ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

⁹ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

služby, plní funkci vedoucí pečovatelské služby. Je oprávněna podepisovat smlouvy o poskytnutí služby sociální péče jménem poskytovatele a řešit s ním veškeré záležitosti ohledně změn této smlouvy. Kontroluje všechny pracovníky týmu, přičemž plní další povinnosti stanovené vnitřními předpisy zaměstnavatele. Zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

V souladu s ust. § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen „zákon o sociálních službách“*) vykonává sociální šetření a sociální poradenství, tedy plní funkci sociálního pracovníka, který provádí u klientů sociální šetření, plánuje průběh služby, průběh služby hodnotí. Dále vykonává administrativní úkony spojené s agendou pečovatelské služby, tedy kontroluje správnost měsíčních výkazů a záznamů o průběhu, zpracovává podklady pro statistické výkazy, vyúčtování a dotace. Vede spisovou dokumentaci klientů a kontroluje ji. Zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

Sociální pracovník –úvazek 0,8 (*dále jen „sociální pracovník“*)

V souladu s ust. § 109 zákona o sociálních službách vykonává sociální šetření a sociální poradenství, tedy plní funkci sociálního pracovníka, který provádí u klientů sociální šetření, plánuje průběh služby, průběh služby hodnotí. Dále vykonává administrativní úkony spojené s agendou pečovatelské služby, tedy kontroluje správnost měsíčních výkazů a záznamů o průběhu služby a ve spolupráci s vedoucí odboru SSV zpracovává podklady pro statistické výkazy, vyúčtování a dotace. Vede spisovou dokumentaci klientů a kontroluje ji. Zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

Sociální pracovník –úvazek 0,1 (*dále jen „sociální pracovník“*)

V souladu s ust. § 109 zákona o sociálních službách vykonává sociální šetření a sociální poradenství, tedy plní funkci sociálního pracovníka, který provádí u klientů sociální šetření, plánuje průběh služby, průběh služby hodnotí. Dále vykonává administrativní úkony spojené s agendou pečovatelské služby, tedy kontroluje správnost měsíčních výkazů a záznamů o průběhu služby a ve spolupráci s vedoucí odboru SSV zpracovává podklady pro statistické výkazy, vyúčtování a dotace. Vede spisovou dokumentaci klientů a kontroluje ji. Zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

Pracovníci v sociálních službách - úvazek 5 – (*dále jen „pracovníci v sociálních službách“*)

V souladu s ust. § 116 odst. 1 písm. c) zákona o sociálních službách vykonávají pečovatelskou činnost spočívající v provádění úkonů pečovatelské služby a prací spojených s přímým stykem s klienty s psychickými a fyzickými obtížemi v jejich přirozeném sociálním prostředí na území města Adamova dohodnutých ve smlouvách, v pomoci při zajištění chodu domácnosti, v nákupech, péči o prádlo apod. včetně rozvíjení schopností a sebeobsluhy klientů a pomoci při naplňování jejich osobních cílů.

Činnosti takto prováděné zaznamenávají v mobilním programu Cygnus.

Nepravidelně řídí automobil pečovatelské služby, pečují o tento automobil, udržují ho v dobrém technickém stavu a čistotě, a to podle momentálních provozních podmínek. Zastupování je řešeno vnitřním předpisem a na základě pracovních náplní.

Pracovníci v sociálních službách – brigádníci, kteří působí ve službě mimo hlavní pracovní poměr na dohodu o pracovní činnosti či provedení práce – (*dále jen „brigádníci“*)

Místa jsou obsazena jen dle poptávky a potřeby na nepravidelnou výpomoc. Výkonnost těchto brigádníků se sleduje tak, aby nepřekročili předepsaný rozsah odpracovaných hodin ročně a současně pro odměňování i měsíčně, úvazek na každého z nich nelze přesně stanovit.

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

Brigádníci se při svém výkonu řídí pokyny vedoucí odboru SSV, která práci organizuje a řídí, vždy současně dle momentálních požadavků klientů a dohody s dalšími pracovníky v sociálních službách, přičemž tito brigádníci vykonávají pečovatelskou činnost v přirozeném sociálním prostředí klientů na území města Adamova dohodnutých ve smlouvách.

Brigádníci si s ostatními pracovníky poskytovatele předávají o průběhu služby vzájemně informace a prováděné činnosti zaznamenávají v mobilním programu Cygnus.

Brigádníci nemají oprávnění disponovat s jakoukoliv finanční hotovostí, ať už souvisí jak s jednotlivými úkony a způsobem jejich provádění, tak s vyúčtováním za tyto služby.

3.2. Hlavním cílem personální politiky Pečovatelské služby města Adamova je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám klientů 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 o sociálních službách a všichni zaměstnanci v Pečovatelské službě města Adamova 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.¹⁰**

3.6. **Přijímání nových zaměstnanců zařazených do Pečovatelské služby města Adamova** se řídí zákoníkem práce, zákonem o sociálních službách, zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a změně o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen "zákon o úřednících"*).

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

Popis zdrojů vyhledávání nových zaměstnanců:

- budou stanoveny podmínky pro přijetí nového zaměstnance, zejména z hlediska změny organizačního řádu a systematizace pracovních míst,
- 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 sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách,
- osobnostní předpoklady, tedy komunikativnost, samostatnost apod.,
- další předpoklady a doklady, tedy bezúhonnost, profesní životopis, motivační dopis apod. v souladu se zákonnými požadavky.

¹⁰ *Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“*

Postup pravidel výběrového řízení:

- bude jmenována nejméně tříčlenná komise, a to ve složení tajemník, vedoucí odboru SSV a další zaměstnanec určený tajemníkem,
- 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 kalendářních dnů od ukončení výběrového řízení,
- úspěšný zájemce bude kontaktován ústně, telefonicky nebo písemně, a to nejpozději do 5 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.

Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců:

Mentorem, tedy odpovědným zaměstnancem za zaškolení nového pracovníka pečovatelské služby 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 hlavní pracovní poměr, mohou být brigádníci na **dohodu o provedení práce či o pracovní činnosti**, které se řídí zákoníkem práce a vnitřními předpisy zaměstnavatele. Ti jsou zařazeni jako pracovníci v sociálních službách a tato místa jsou obsazena jen podle poptávky a potřeby na nepravidelnou výpomoc.

3.8. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni v rámci interního vzdělávání a dále jsou vzdělávání externě v rozsahu zákona o sociálních službách.

Vedoucí odboru SSV zpracovává 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. V rámci vzájemné komunikace lze dojednat, jaké školení potřebuje jak poskytovatel, 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 za dva roky nebo dle potřeby.

3.9. Vzdělávání může být zajištěno i osobám, které v této službě působí mimo hlavní pracovní poměr, tedy brigádníkům na dohodu o provedení práce a dohodu o pracovní činnosti.

3.10. Vedoucí odboru SSV a sociální pracovníci jako úředníci mají vypracován plán vzdělávání podle zákona o úřednících, který vypracovává a kontroluje tajemník úřadu a rovněž mají vypracován plán vzdělávání podle zákona o sociálních službách, který kontroluje vedoucí odboru SSV.

3.11. **Hodnocení** je prostředkem k posouzení pracovních výsledků za uplynulé období, ke zhodnocení schopností, dovedností a potenci 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.

3.12. Poskytovatel má systém finančního a morálního oceňování pracovníků v sociálních službách nastaven 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**.

3.12.1. Přímo pozitivní formou hodnocení je 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.

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

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

Informace o odměňování a platu jsou stanoveny ve vnitřním předpisu Pracovní řád v platném znění.¹¹

3.12.2. Přímo negativní formou hodnocení je 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 se postupuje podle vnitřního předpisu zaměstnavatele Pracovní řád v platném znění.¹²

Přímo negativní formou hodnocení může být i řešení stížnosti, která může být podána dle čl.9 těchto pravidel. Tato stížnost je příležitostí, aby se vedoucí odboru SSV dozvěděl, jakým způsobem je služba vnímána a přijímána, kde jsou její slabá místa a jak zvýšit její kvalitu. V případě závažnějšího pochybení je postupováno podle předpisu Pracovní řád v platném znění.¹³

3.12.3. Nepřímo pozitivní formou hodnocení je dále snaha o vytvoření co nejlepších pracovních podmínek, snaha o dobré vybavení pracoviště, předávání informací o možnostech příspěvků uvedených v Pravidlech pro používání sociálního fondu zaměstnanci Města Adamova v platném znění¹⁴ a vnitřním předpisu Zásady pro používání fondu zaměstnanců města Adamov v platném znění¹⁵ apod.

3.12.4. Po uplynutí hodnotícího období se provede osobní setkání pracovnice v sociálních službách s vedoucí odboru SSV spojené s hodnotícím rozhovorem, který slouží k rekapitulaci průběžného hodnocení, celkovému zhodnocení a rozboru pracovního výkonu a současně k

¹¹ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

¹² Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

¹³ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

¹⁴ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

¹⁵ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

naplánování nových profesních cílů a potřeb odborné kvalifikace. Toto rozsáhlejší ústní hodnocení je poté jen v nezbytné písemné formě zaznamenáno do hodnocení předchozího plánu vzdělávání

3.13. Poskytovatel zajišťuje pro pracovníce 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 všem pracovníkům poskytovatele, pokud si to vyžádají nebo se na tom dohodnou.

Tato podpora je tedy zajišťována tehdy, pokud se na tom vedoucí odboru SSV, sociální pracovníce i pracovníce 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 služby¹⁶

4.1. Pomůckou pro nabízení a informování o službě, pro jednání se zájemcem o tuto službu, mapování situace a následně pro řešení nepříznivé sociální situace klienta slouží v praxi Pečovatelské služby města Adamova Regionální karta potřeb Jihomoravského kraje.

4.2. **Pečovatelská služba města Adamova se poskytuje se na základě uzavřené smlouvy** o poskytnutí služby sociální péče mezi Městem Adamov jako poskytovatelem a klientem za předpokladu, že nežádá o takovou službu, kterou Pečovatelská služba města Adamova nenabízí a jen tehdy, jestliže má poskytovatel dostatečnou kapacitu a klient patří do cílové skupiny.

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“¹⁷ a tuto žádost je možno přijmout a vyplnit současně při provedení jednání se zájemcem o službu. Tuto žádost vyplní poskytovatel v případě, že jménem klienta žádá někdo telefonicky nebo e-mailem.

4.4. **Osobou oprávněnou k jednání se zájemcem o službu je 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.

¹⁶Standard č. 3a), č. 3b), č. 3c) vyhlášky

¹⁷ <https://www.adamov.cz/odkazy-a-rady/pecovatelska-sluzba-1>

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 „Jednání se zájemcem o Pečovatelskou službu města Adamova“. Při tomto jednání je zájemce srozumitelným způsobem seznámen o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Tiskopis obsahuje:

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 neotevře 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 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 pracovníce **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 společně se sociálním pracovníkem tak, že se vychází z jeho možností, schopností a přání a vychází se z možností poskytovatele.

Tento základní cíl je 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, který obsahuje všechny informace pro klienta ve srozumitelné podobě.**

V části 3.

Ve spolupráci se sociální pracovníci je zmapováno, jaké má klient potřeby a jak lze jeho nepříznivou sociální situaci řešit. **Zkoumají se základní oblasti potřeb** v souladu s tzv. kartou potřeb a jejich naplnění ve všech oblastech běžného života.

Na základě zjištění, v jakých oblastech potřebuje klient podporu od Pečovatelské služby města Adamova se tyto potřeby promítnou do rozsahu, četnosti a frekvence konkrétních úkonů této služby.

V části 4.

Se provede rekapitulace průběhu šetření s tím, že poskytovatel se dohodne se zájemcem o službu na návrhu obsahu smlouvy. Klient si po dohodě se sociální pracovníci zvolí, zda smlouva bude na dobu určitou či neurčitou a dále si zvolí způsob úhrad za dané služby.

Na základě návrhu obsahu smlouvy bude s klientem dohodnuto, kdy a jak mu bude předložena k podpisu závazná smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

Při podepsání smlouvy za přítomnosti sociálního pracovníka bude klient pečovatelské služby seznámen s vypracovaným individuálním plánem.

Individuální plán bude dle potřeby, nejméně však jednou za půl roku přehodnocován a bude společně hodnoceno, zda jsou naplňovány osobní cíle klienta.

4.6. Na základě obsahu výše uvedeného jednání bude sepsána smlouva. **Smlouva o poskytnutí služby sociální péče - pečovatelské služby obsahuje** v souladu s ust. § 91 zákona o sociálních službách tyto náležitosti:

- 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,

přičemž 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. Poskytování Pečovatelské služby města Adamova je 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 poskytovatele¹⁸

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.

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.

¹⁸Standard č. 3c) vyhlášky

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 kalendářních 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. 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. Klient i po písemném upozornění hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele.

6.3.3. 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, případně je toto chování v rozporu s dobrými mravy.

6.3.4. Zdravotní stav klienta se po dobu poskytování služby zlepšil natolik, že klient již nemá sníženou soběstačnost.

6.3.5. Klient se již nenachází v nepříznivé sociální situaci.

6.3.6. Klient na základě uzavřené smlouvy úkony dohodnuté ve smlouvě déle než tři měsíce bezdůvodně nevyužívá.

6.3.7. Klient neakceptuje změny cenových podmínek.

6.3.8. Klient neakceptuje poskytovatelem stanovené podmínky pro poskytování služby.

6.3.9. Klient nevytvoří podmínky pro bezpečné poskytování služby.

6.4. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených 6.3.4. až 6.3.9. činí 7 kalendářních dní, výpovědní lhůta počítá běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi klientovi.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v bodě 6.3.1. až 6.3.3. může být okamžitá.

6.5. V případě ukončení poskytované služby poskytovatel i klient vzájemně vyrovnají své pohledávky, a to nejpozději do 30-ti dnů ode dne ukončení platnosti smlouvy. V případě úmrtí klienta vyrovná pohledávky osoba kontaktní, kterou klient poskytovateli pro tento účel uvedl.

Článek 7

Vybraná práva a povinnosti a ochrana práv osob ¹⁹

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 pracovníce 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 pracovníce v sociálních službách a sociální pracovníci do svého domova, musí vědět, že je povinností těchto pracovníků dodržovat mlčenlivost, kdy právo na soukromí má nejenom klient, ale po skončení pracovní doby i tyto pracovníce, 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 článku 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 se předávají informace o využití dalších služeb, nároků na dávky a další aktivity.

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

- **dodržovat vzájemně pravidla** související s poskytováním pečovatelské služby a uzavřenou smlouvu,
- **spolupracovat vzájemně na plánování a hodnocení průběhu služby,**
- **telefonicky nebo písemně nejpozději do dvou pracovních dnů se informovat o změnách ovlivňující poskytování služby** (hospitalizace, onemocnění, odjezd z místa bydliště na delší pobyt jinde, infekční onemocnění, změnu bydliště, telefonního čísla a

¹⁹Standard č. 2a) č. 2 b) a 2c) vyhlášky

dalších údajů klienta, osob kontaktních apod., údajů kontaktních na straně poskytovatele apod.),

- hlásit zrušení provedení dohodnutého úkonu **dva pracovní dny předem: ze strany klienta poskytovateli** telefonicky nebo e-mailem a v případě, že se tak včas nestane, bude mu za takto nezrušenou péči započítána doba 30 minut jako úhrada za poskytnutou péči, přitom výjimku tvoří vážné zdravotní důvody, např. potvrzená návštěva lékaře nebo hospitalizace které vyhodnotí sociální pracovník, **ze strany poskytovatele klientovi**, případně jeho osobám kontaktním osobně, telefonicky nebo e-mailem v případě, že vzniknou na straně poskytovatele vážné personální či provozní důvody a nebude možno dohodnutý úkon provést jindy či jinak,
- **umožnit přístup do bytu** (v případě zdravotního omezení poskytnout i klíče) a ze strany klienta zajistit potřebné podmínky pro výkon služby, tedy odstranit závady v domácnosti, které by mohly ohrožovat zdraví nebo bezpečnost pracovníků v sociálních službách,
- **nahlásit poskytovateli nejpozději do dvou pracovních dnů skutečnost, že se v přirozeném sociálním prostředí klienta nachází kamerový či jiný bezpečnostní systém** pro ochranu klienta,
- **bezpečně uložit klíče**, za bezpečné uložení klíčů a nakládání s nimi odpovídají příslušné pracovníce v sociálních službách, které tyto klíče na základě dohody převzaly nebo je mají k dispozici k dohodnutému provedení úkonu, v případě prokázané ztráty těchto klíčů nebo jejich poškození je poskytovatel povinen je opravit nebo vyměnit vložku zámku 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 nerezových jídlonosičů**, které odpovídají provozním, zdravotním a hygienickým podmínkám a tyto jídlonosiče řádně označit, aby nemohlo dojít k jejich záměně a předávat pracovnícům pečovatelské služby v dohodnutém termínu prázdný jídlonosič, který bude vždy čistý a umytý, výměnou za jídlonosič 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 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, o těchto transakcích se vedou samostatné záznamy založené u pracovníků v sociálních službách,
- **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,
- **klient je povinen uhradit v hotovosti, bezhotovostně na účet poskytovatele či poštovní poukázkou částku za provedené úkony poskytovatele, 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,

- **klient je povinen nahlásit do 8-mi dnů skutečnost, že uzavřel jinou smlouvu o poskytování pečovatelské služby**, protože tato skutečnost má vliv na výši úhrad za služby.

7.4. Pro ochranu práv klientů je vypracován Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova v platném znění,²⁰ který mimo jiné 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 důstojnosti, 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,
- stanovuje postup pro přijímání darů.

Článek 8

Způsob úhrady za služby

8.1. Pečovatelská služba města Adamova poskytuje v souladu s ust. § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen „vyhláška“*) **tyto základní činnosti:**

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

8.2. Činnost uvedená v § 6 odst. 1) pod písm. h) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o zdraví se neposkytuje.

8.3. Základní činnosti Pečovatelské služby města Adamova se poskytují jako úhrada za úkony Pečovatelské služby města Adamova na základě odsouhlasení Rady města Adamova v souladu s ust. § 6 odst. 2) vyhlášky. Klient je před podpisem smlouvy s úhradami za jednotlivé úkony seznámen v rámci Souboru informací o Pečovatelské službě města Adamova.

8.4. Klient je oprávněn bezplatně zrušit dohodnutou péči při základních činnostech Poskytovatele nejpozději 2 pracovní dny předem, a to telefonicky nebo e-mailem Poskytovateli. Pokud tak neučiní, bude mu za takto nezrušenou péči započítána doba 30 minut jako

²⁰ <https://www.adamov.cz/mesto-adamov/pravidla-a-rady>

úhrada za poskytnutou péči. Výjimku tvoří vážné zdravotní důvody, např. potvrzená návštěva lékaře nebo hospitalizace které vyhodnotí sociální pracovník

8.5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu v závislosti na navýšení provozních výdajů. Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální částku stanovenou vyhláškou. V případě, že by došlo ke zvýšení úhrad, je poskytovatel povinen tuto skutečnost klientovi nejpozději měsíc před datem platnosti oznámit.

8.6. **Bez úhrady, tedy bezúplatně,** se poskytují základní činnosti v případech uvedených v ust. § 75 odst. 2 zákona o sociálních službách.

8.7. **Pracovnice v sociálních službách** jako poskytovatel Pečovatelské služby města Adamova je **povinna** vést záznamy o realizaci péče. Na jejich základě se provádí vyúčtování.

Pracovnice v sociálních službách jako poskytovatel předloží po předchozí kontrole plateb klientovi do **nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta** stvrzenku, ve které je přehled využitých úkonů a celková výše úhrad za poskytnutí dohodnutých úkonů. Pokud si Klient přeje přehled realizace péče jako podklad pro toto vyúčtování za předchozí měsíc, bude mu na požádání Poskytovatelem vystaven a předán. V případě bezhotovostní platby bude vyúčtování zasláno prostřednictvím dohodnutého e-mailu.

8.8. Způsob úhrady je stanoven při jednání se zájemcem o službu a případná změna je uvedena v záznamu o změnách v poskytování pečovatelské služby.

8.9. **Hotovostní úhrada** na základě stvrzenky proběhne do rukou příslušných pracovníků v sociálních službách od klienta, kterému tuto platbu poskytovatel rovněž na stvrzence potvrdí.

Úhradu lze **provést i bezhotovostně na účet Města Adamova**, a to č. 000019-1360055309/0800, variabilní symbol je šestimístné číslo skládající se z čísla smlouvy a roku, kdy byla smlouva uzavřena, specifický symbol 43512111. V případě bezhotovostní platby sděluje klient vždy e-mailový kontakt. Na tento kontaktní e-mail je odeslán požadavek na provedení platby.

Úhradu lze provést i poštovní poukázkou

8.10. **Klient služby je povinen** jím odsouhlasenou **celkovou účtovanou částku** za předchozí kalendářní měsíc dle předložené stvrzenky **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.

8.11. V případě, že klient platbu dle bodu 8.10. **neprovede**, bude na tuto skutečnost nejprve upozorněn. Přitom mu může být poskytování sjednaných služeb do doby uhrazení závazků přerušeno. Jestliže nebude toto vyúčtování uhrazeno ani do 30-ti kalendářních dnů od obdržení tohoto vyúčtování, dojde k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele.

8.12. **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 Adamov.** 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 předaných stvrzenek.

8.13. V případě bezhotovostní platby nebo platby poštovní poukázkou je sociální pracovnice povinna na vyžádání klienta vydat mu o přijetí této platby potvrzení.

Článek 9

Stížnosti na poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování²¹

9.1. **Na poskytování Pečovatelské služby města Adamova může podat stížnost:**

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku nebo
- zaměstnanec sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

9.2. **Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tedy Pečovatelské službě města Adamova, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

9.3. **Stížnost může být podána** písemně, ústně do protokolu, datovou schránkou nebo v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem.

Při podání stížnosti:

a) písemně

- prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Městský úřad Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov,
- vhozením do schránky, která se nachází u hlavního vchodu budovy Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov,

b) ústně do protokolu

- u vedoucí odboru SSV,
- u sociální pracovnice odboru SSV,
- u tajemníka úřadu,

c) datovou schránkou

- xx3bzck,

d) v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem:

- na adresu podatelna@adamov.cz.

Elektronická stížnost může být učiněna pouze v textovém standardu RTF s příponou .rtf nebo jako prostý text s příponou .txt. Při použití jiných formátů nebude elektronická podatelna způsobilá tato podání přijmout.

9.4. **Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji činí a které věci při poskytování sociálních služeb se týká.**

9.5. Stížnost se podle tohoto předpisu zaeviduje na Evidenční list stížnosti a do systému spisové služby Městského úřadu Adamov, ale současně ji vedoucí odboru SSV zaznamená do

²¹Standard č. 7a), č. 7b), č. 7c) a, standard č. 15 h) vyhlášky

Evidenčního listu stížnosti na poskytování sociální služby, kterou vede samostatně jen pro účel poskytování Pečovatelské služby města Adamova.

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí odboru SSV a v jinak stanovených situacích podle těchto pravidel tajemník úřadu.

9.6. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

9.7. Pečovatelská služba města Adamova je povinna vyřídit stížnost do 30-ti dnů ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

9.8. Pečovatelská služba je povinna písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho stížnosti, vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

9.9. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle ust. § 99a zákona o sociálních službách nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 (*dále jen „ministerstvo“*), tel. 950 191 111, datová schránka sc9aavg. o prověření vyřízení této stížnosti, přičemž v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout při prověření vyřízení stížnosti ministerstvu součinnost.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

9.10. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

9.11. Ministerstvo:

a) prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

f) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

9.12. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušného orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

9.13. Další možností, jak podat stížnost je obrátit se na Město Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, starostu Města Adamova jako jeho statutárního zástupce, tel. 516 499 621, mobil 773 634 342, nebo na instituce, které sledují dodržování lidských práv a základních svobod, například Centrum pro lidská práva a demokracii, Lidická 700/19, 602 00 Brno, info@centrumlidskaprava.cz, Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel. 257 221 141, info@helcom.cz nebo různé občanské poradny na portále www.obcanskeporadny.cz, které poskytují rady a informace všem, kdo se na ně obrátí, v Brně například na adrese: poradna.brno@volny.cz, tel. 739 655 052, Veřejný ochránce práv na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno, poradna@llp.cz. apod.

9.14. **Anonymní stížnosti** se vyřizují tehdy, pokud obsahují konkrétní údaje, které lze prověřit.

9.15. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k jakémukoliv diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele, ale naopak je chápána jako výkon práva klienta a dalších osob 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.**

9.16. **Klient pečovatelské služby je s možností podat stížnost seznámen** při provádění šetření za účelem uzavření smlouvy v **Souboru informací o Pečovatelské službě města Adamova** a dále jsou informace zveřejněny na internetových stránkách Města Adamova.²² S postupy na řešení stížností na poskytování sociální služby jsou prokazatelně seznámeni i zaměstnanci Pečovatelské služby města Adamov tak, jak je uvedeno v článku 14 těchto pravidel.

Článek 10

Nouzové a havarijní situace²³

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 klientů pečovatelské služby je nutné předvídat. Jedná se o situace, jejichž řešení může být obtížné i stresující jak pro klienty, tak pro poskytovatele a může při nich dojít i k pochybení.

Pro takové situace jsou vytvořena 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 pracovníků 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

²² <https://www.adamov.cz/odkazy-a-rady/pecovatelska-sluzba-1>

²³ Standard č. 14a), č. 14b) a č. 14c) vyhlášky

Další důležitá telefonní čísla:

č. 602 515 387 Městská policie Adamov

č. 724 370 188 ADAVAK s.r.o. - 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 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,**
- **klient předá klíče na základě dohody o pravidelném použití klíčů,**
- **klient v DPS předá klíč jako rezervní pro nenadálé případy v DPS,**
- **dojde k pádu klienta při výkonu služby,**
- **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,
- **je klient nalezen ve stavu, kdy nejeví známky života,**
- **je klientovo chování problematické** - klient je agresivní, pod vlivem návykové látky, hrozí fyzické napadení,
- **klient vyhrožuje sebevraždou,**
- **dojde k napadení poskytovatele zvířetem klienta,**
- **je podezření, že klient je týraný nebo zneužívaný** a jedná se o domácí násilí,
- **zjistí se infekční onemocnění klienta,**
- **dojde k poškození majetku poskytovatele nebo klienta služby,**
- **dojde ke ztrátě klíčů klienta služby,**
- **se pracovník poskytovatele 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 pracovníci 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 neotevívá, ale zároveň za dveřmi pracovník v sociálních službách slyší, že by klient mohl být doma, např. 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 předaného 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 klíč 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 a zavolá tuto skutečnost kontaktní osobě.

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. 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 SSV 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. Pracovníce 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, pracovníce 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 klienta“, pokud by s tím, že mu bude tato pomoc na místo přivolána, klient nesouhlasil. O situaci klienta bude dále informována osoba kontaktní.

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 pracovníce 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 klienta“, 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 pracovníce 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 pracovníce, pokusí se tato pracovníce 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 klienta“, 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 očkovan 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 sociálních 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 pracovník v sociálních službách sám zraní, je povinen svůj úraz nahlásit.

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

- když dojde k poruše 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 na vozidle, ve kterém se dopravují pracovníce 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 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 nebo volat poruchovou službu dodavatele plynu (např. tel. 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 nutno uzavřít přívod vody v bytě ev. hlavní uzavěr vody v domě a volat co nejrychleji službu ADAVAK s.r.o. 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. V těchto případech pracovníce v sociálních službách zavolá poruchovou službu příslušného dodavatele elektřiny (např. tel. 800 225 577).

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

10.5. O všech těchto situacích a postupu při jejich řešení bude neprodleně informována vedoucí odboru SSV 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 odboru SSV. Tato skutečnost bude i krátce uvedena v záznamu o průběhu služby.

Článek 11

Návaznost na další dostupné zdroje, spolupráce s dalšími fyzickými a právníckými osobami ²⁴

11.1. Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které klient označí při jednání o uzavření smlouvy jako osoby kontaktní a s jejichž uvedením jako osobami kontaktními klient 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 neotevívá 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 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 uvedena v záznamu o změnách v poskytování pečovatelské služby nebo v individuálním plánu.

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

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

11.3. 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 tím souhlasil.

11.4. Sociální pracovník poskytuje dále základní sociální poradenství v oblasti sociálních dávek. Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách 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, pouze klienta vyslechne a nijak jeho postoj nehodnotí.

²⁴Standard č. 8a) , č. 8b) a č. 8c) vyhlášky

Článek 12

Zvyšování kvality sociální služby²⁵

12.1. Základní zásadou sociálních služeb je, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Pravidla pro průběžné sledování a hodnocení souladu poskytování sociální služby se základními zásadami sociální služby stanovenými zákonem o sociálních službách a definovaným posláním, cíli a zásadami Pečovatelské služby města Adamova zahrnují tento obsah, metody, způsob a četnost průběžného sledování a hodnocení:

K průběžnému sledování a hodnocení toho:

- zda poskytování sociální služby vychází z individuálně určených potřeb a cílů osob, kterým se sociální služba poskytuje,
- zda vytváří podmínky pro zachování a rozvoj individuálních schopností a pro uplatnění vlastní vůle osob, kterým poskytuje sociální službu,
- zda dochází k souladu poskytování sociální služby se základní zásadou zachovávat důstojnost a dodržovat lidská práva a základní svobody,

dochází při pravidelném hodnocení osobních cílů jednotlivých klientů a plánování dalšího průběhu poskytování služeb ze strany sociálního pracovníka, a to individuálně společně s klientem.

Toto hodnocení a plánování je prováděno kdykoliv podle potřeby, nejméně však jednou za půl roku, pokud tomu nebrání jiné provozní důvody.

Metodou je zejména sociální šetření v domácnosti klienta, při kterém se provádí motivační rozhovor, dojde k aktivnímu naslouchání, plánování a organizaci aktivit, podpoře kompetencí jedince, základnímu sociálnímu poradenství apod.

Sociální pracovník klienta navštíví po předchozí telefonické dohodě s ním tak, aby setkání oběma stranám vyhovovalo. K setkání dojde v jeho přirozeném sociálním prostředí.

Protože cílem Pečovatelské služby města Adamova je poskytnutí přiměřené podpory a pomoci klientovi ve spolupráci s rodinou či přáteli, lze k tomuto setkání přizvat i osoby kontaktní, které pro tento účel klient uvedl, pokud si to bude klient přát.

Průběh služby je poté možné plánovat i s podporou kompetencí této malé skupiny, a to především s využitím otevřených otázek, kterými se napomůže získat těmto osobám potřebné kompetence k řešení problému klienta.

U klienta se respektuje jeho soukromí a dodržuje se diskrétnost o tom, jaký si zvolil způsob života i prostředí, ve kterém žije. Jen v případě, že o to požádá a vlastními silami to nezvládne, mu lze nabídnout a zprostředkovat pomoc jiné služby, která mu pomůže dosavadní způsob života, který mu nevyhovuje nebo prostředí, které pro něj není bezpečné, změnit.

Přitom se nelze ohlížet na nic, čím klient vybočuje ze společenského stereotypu.

Každý klient má právo rozhodnout se o způsobu využití této služby s tím, že se přitom musí spolupracovat jak s pracovníkem v sociálních službách, tak se sociálním pracovníkem, který tuto změnu podle svých provozních podmínek akceptuje.

K tomu, aby poskytovatel dodržoval při poskytování této služby důstojnost klientů, jejich lidská práva a základní svobody, byl vydán Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova²⁶

²⁵Standard č. 15a), č. 15b), 15c), 15d), 15e), 15f), 15g) vyhlášky

²⁶ <https://www.adamov.cz/mesto-adamov/pravidla-a-rady>

K hodnocení dochází rovněž **uskutečňováním pravidelných porad se všemi pracovníky v sociálních službách** a sociálními pracovníky, a to nejméně jedenkrát měsíčně, které řídí a zapisuje vedoucí odboru SSV.

Porady uskutečňuje dle potřeby i sociální pracovník, který je v častějším kontaktu s pracovníky v sociálních službách. Na těchto poradách je kromě organizačních a provozních záležitostí prováděna forma tzv. „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.

Do hodnocení poskytované sociální služby se zapojují i samotné pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice, které přicházejí rovněž do kontaktu s dalšími fyzickými a právními osobami, zejména pracovníci v lékárně, pracovníci u ošetřujících lékařů, pracovníci škol apod., od kterých získávají zpětnou vazbu o tom, jak tato služba působí navenek.

Vedoucí SSV a sociální pracovníci jsou téměř v každodenním kontaktu osobním, e-mailovým či telefonickým a všechny informace si předávají společně s pracovníky v sociálních službách.

Činnost pracovníků pečovatelské služby a sociálního pracovníka průběžně sleduje vedoucí odboru SSV kontrolou realizace péče prostřednictvím mobilního programu CYGNUS, **kontrolováním docházky** pracovníků pečovatelské služby v docházkovém systému a výstupu z tohoto systému každý měsíc a **pravidelnou kontrolou dokumentace** týkající se poskytování pečovatelské služby klientům.

Ke zjišťování spokojenosti osob, kterým je sociální služba poskytována, slouží šetření sociální pracovnice nebo vedoucí odboru SSV u jednotlivých klientů v domácnosti, prošetření stížností a podnětů dle čl. 9 těchto pravidel, které jsou současně využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby a nepravdělně vytvořené písemné dotazníky, které tuto spokojenost prošetřuje anonymně.

Postupy v sociální službě jsou konzultovány s ostatními známými poskytovateli, nezávislými odborníky, s nadřízeným orgánem a dalšími institucemi.

Článek 13

Dokumentace a poskytování sociální služby²⁷

13.1. Zpracováním, vedením a evidencí písemné dokumentace o osobách, kterým je poskytována sociální služba jsou pověřeny sociální pracovnice.

13.2. O každém klientovi pečovatelské služby je vedena spisová dokumentace zvlášť. Spisová dokumentace osob, kterým je poskytována sociální služba obsahuje zejména:

- žádost o službu,
- jednání se zájemcem,
- smlouvu včetně případných dodatků,
- individuální plán průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností a jeho průběžné hodnocení vč. karty potřeb,
- dohodu o užívání klíčů,
- případně další nezbytné dokumenty.

13.3. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče obsahuje v souladu s ust. § 91 zákona o sociálních službách:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,

²⁷Standard č. 5a), č. 5b) a č. 5c), standard č. 6a), č. 6b) a č. 6c) vyhlášky

- 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.

13.4. 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 pracovnící 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 realizaci péče.

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.

13.5. Veškeré informace o klientech jsou sdíleny v počítačovém programu Pečovatelská služba PS James Edition, ke kterému má přístup vedoucí odboru SSV, sociální pracovníce a pracovníce v sociálních službách.

Informace jsou sdíleny rovněž v počítačovém programu CYGNUS. Všichni pracovníci používají v terénu mobilní Cygnus, kde jsou uvedeny údaje nutné pro výkon péče.

Informace jsou vedeny i v pomocné evidenci u vedoucí odboru SSV a sociálních pracovníc v bezpečně uložených částech počítače.

13.6. Pracovníce v sociálních službách realizují ve spolupráci se sociálním pracovníkem samotnou péči tak, že zaznamenávají informace o průběhu této služby do mobilního Cygnusu, při které se zjišťují podněty k případným změnám individuálních plánů klienta.

Každý klient má svoji přidělenou pracovníci v sociálních službách, ale tato pracovníce je plně zastupitelná další pracovníci v případě její nepřítomnosti nebo z organizačních důvodů.

13.7. Údaje o klientovi jsou shromažďovány v nezbytném rozsahu v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a na základě zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů 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.

13.8. Vedení anonymní evidence na žádost klienta by bylo v rozporu s obsahem poskytované sociální služby, tedy nelze vést dokumentaci klienta bez jeho základních identifikačních znaků.

13.9. **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.

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

- **Příjmový účtovací doklad**, kterým byla vybrána úhrada za úkony pečovatelské služby od jednotlivých uživatelů za období uplynulého měsíce **v hotovosti a stvrzenky o přijaté platbě od klientů** za daný měsíc.
- V případě, že se jedná o platbu na účet, budou podklady pro platby na účet vytištěny z programu Cygnus a sociální pracovníce si vyžádá od pracovníce odboru ekonomického Městského úřadu Adamov, 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.
- V případě platby poštovní poukázkou bude doložena **kopie poštovní poukázky, kterou byla provedena platba a doklad o přijetí této platby do pokladny Městského úřadu Adamov.**

Uvedené dokumenty jsou sestavovány do měsíčních souborů.

13.11. **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) pracovníce v sociálních službách,
- 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 znění²⁸.

13.12. Kromě dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, se zvlášť evidují **Záznamy o nouzových a havarijních situacích, Záznamy s evidencí o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a Záznamy o evidenci žadatelů, se kterými nebyla uzavřena smlouva o poskytnutí služby.** V případě evidence o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení má stěžovatel právo nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede a má právo si z ní pořizovat kopie nebo výpisy.

13.13. 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.²⁹ **Doba pro uchování dokumentace o klientovi po ukončení poskytování sociální služby činí 10 let.**

²⁸ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

²⁹ Společné (W) „Nové vnitřní předpisy“

Článek 14

Systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám³⁰

14.1. Pracovníkům Pečovatelské služby města Adamova slouží pro získávání a předávání potřebných informací o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám:

- pravidelné porady, 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, e-mailem, prostřednictvím programu pečovatelské služby, mobilního Cygnusu apod.
- předávání si informací o všech mimořádných situacích (stížnosti na 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 klienta 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 pracovníka je třeba záležitost ihned řešit s nadřízeným pracovníkem, tedy tajemníkem, který dodrží postup dle bezpečnostních pravidel.

14.2. Všechny vnitřní předpisy, pokyny a pravidla, která dále vydává zaměstnavatel, jsou předkládány pracovníkům Pečovatelské služby města Adamova 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.

Článek 15

Závěrečná ustanovení³¹

15.1. Se stručným 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. Tento vnitřní předpis je zveřejněn rovněž na webových stránkách města Adamova.³²

15.2. Tento vnitřní předpis ruší vnitřní předpis č. 4/INA – RM (první vydání) schválený na 46. schůzi Rady města Adamova dne 16.4.2025 s účinností od 1.5.2025.

15.3. Tento vnitřní předpis byl schválen na 74. schůzi Rady města Adamova konané dne 26. 08. 2026 a je účinný od 01. 09. 2026.

.....
Jiří Němec
místostarosta

.....
Bc. Roman Pilát, MBA
starosta

³⁰ Standard č. 10c) vyhlášky

³¹ Standard č. 12 vyhlášky

³² <https://www.adamov.cz/odkazy-a-rady/pecovatelska-sluzba-1>