



Pečovatelská služba Městysse Jedovnice

Havlíčkovo náměstí 71, 679 06 Jedovnice

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby Městysse Jedovnice



1. Základní informace

Pečovatelská služba městyse Jedovnice je základní sociální službou péče poskytovanou osobám v nepříznivé sociální situaci, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Podporuje život v přirozeném prostředí, doplňuje péči pečujících osob, které zároveň podporuje. Klienty podporuje ve využívání běžně dostupných veřejných služeb a udržení běžných vazeb v komunitě.

Jedná se o terénní službu poskytovanou přímo v domácnostech klientů, včetně domácností v bytech zvláštního určení v Domě s pečovatelskou službou na adrese Zahradní 699, 679 06 Jedovnice, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“). Zázemí pečovatelské služby se nachází v přízemí Domu s pečovatelskou službou v Jedovnicích, Zahradní 699.

Služba je založena na bázi dobrovolnosti, tzn. vlastního zájmu klienta, který s námi uzavře „*Smlouvu o poskytování pečovatelské služby*“.

Co pro vás můžeme udělat:

- v pracovní dny zajistíme teplé obědy
- pomůžeme s přípravou jídla či pití
- poskytneme péči o Vaši osobní hygienu: vykoupeme, vyměníme inkontinentní pomůcky, oblečeme, vysvlečeme, pomůžeme s péčí o vlasy a nehty
- pomůžeme či Vás doprovodíme při pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- nakoupíme potraviny, drogerii a jiné potřebné věci
- vyzvedneme recept u lékaře, léky v lékárně
- vyřídíme pochůzky (na poštu, k lékaři, na úřady)
- pomůžeme s běžným i velkým úklidem domácnosti
- vypereme a vyžehlíme

Viz. dokument „Garantovaná nabídka“

2. Úvodní ustanovení

Tato vnitřní pravidla upravují poskytování pečovatelské služby Městyse Jedovnice.

Posláním pečovatelské služby městyse Jedovnice je poskytnout osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, přiměřenou míru pomoci a podpory v oblastech, kde je jejich soběstačnost snížena.

Cílová skupina klientů:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři

Věková kategorie klientů:

0 – 99+

Bližší specifikace cílové skupiny:

Klientem pečovatelské služby se může stát člověk, který se ocitl v nepříznivé životní situaci, kterou není schopen samostatně řešit bez vnější podpory a péče. Jsou to lidé, patřící do skupiny seniorů, osob se zdravotním postižením, osob s chronickým onemocněním či rodiny s dítětem/děti, kteří z důvodu snížené soběstačnosti nejsou schopni vlastními silami nebo s pomocí rodiny zvládnout péči o vlastní osobu či domácnost. Mohou to být také osoby, kteří dočasně potřebují pomoc druhé osoby, např. po návratu z nemocnice nebo z důvodů složité sociální situace. Ale také rodiny s dětmi, kteří si neumějí samostatně ve své sociální situaci poradit.

Cílem pečovatelské služby je podpora klientů v jejich domácím prostředí. Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, ale také pomoc při zajištění chodu domácnosti nebo zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Konkrétní cíle:

1. Poskytnout pomoc a podporu v činnostech, které klient samostatně nezvládá
2. Umožnit klientům žít běžným způsobem života v přirozeném prostředí s možností využití všech dostupných služeb
 - Podpora a pomoc klientovi je poskytována na základě individuálního plánu, který zahrnuje podrobnosti o provádění pečovatelských úkonů, plán je sestaven společně s klientem a zohledňuje způsob života, na který je klient zvyklý
3. S ohledem na individuální potřeby klientů podporovat rozvoj jejich samostatnosti (tj. podporovat zlepšení v dovednostech souvisejících s chodem domácnosti, posilovat zlepšení v oblasti hygieny, výživy a užívání léků)
4. Pomoci překlenout přechodné období, např. při zhoršení zdravotního stavu nebo po návratu z nemocnice a tím co nejvíce oddálit nutnost umístění v pobytové sociální službě

Zásady pečovatelské služby:

- Úcta k člověku projevená citlivým, chápavým a tolerantním přístupem
- Podpora soběstačnosti člověka - zaměstnanci plně podporují soběstačnost každého klienta, potřeby a přání jsou naplňovány s jeho aktivním přispěním a podle jeho aktuálních schopností
- Respektování vlastního rozhodnutí a jedinečnosti každého člověka - usilujeme o to, aby uživatelé služeb mohli v co největší míře vést život podle vlastních pravidel a vést život, na který jsou zvyklí.
- Individuální přístup – respektujeme individualitu klienta, jeho potřeby, přání, klientovi poskytujeme služby dle toho, co potřebuje
- Odborný přístup pracovníků – pracovníci pečovatelské služby dodržují nezávislost, nestrannost, průběžným vzděláváním si zvyšují vlastní profesní kvalifikaci

3. Poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba poskytovaná městysem Jedovnice je zajišťovaná v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou 505/2006 Sb., (v platném znění), dále vychází z Listiny základních práv a svobod, Ústavy České republiky, Občanského zákoníku a z etických kodexů závazných pro sociální práci. Dále je poskytována v souladu s metodikou pečovatelské služby, standardy kvality sociálních služeb, vnitřními pravidly a směrnici poskytovatele, které jsou průběžně aktualizovány. Je založena na bázi dobrovolnosti, tzn. vlastního zájmu klienta o službu, který s námi uzavře smlouvu „Smlouva o poskytování pečovatelské služby“ (dále jen „Smlouva“). Klient si sám, dle svého vlastního přání a potřeb, určuje, co od služby potřebuje, a na základě toho mu je vypracován Individuální plán.

Pečovatelská služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech klientů tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí 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.

Kromě těchto základních činností jsou klientovi dle možností Poskytovatele poskytovány fakultativní činnosti:

- užívání nerezového jídelносиče v plastovém termoobalu
- výpůjčka invalidního vozíku

Pečovatelská služba je poskytována v místě bydliště klienta a v Domě s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“). Základní činnosti sjednané ve Smlouvě jsou poskytovány v rozsahu požadovaném klientem, dle potřeby. Služba se poskytuje dle individuálních požadavků s ohledem na harmonogram práce a časovou dostupnost pečovatelské služby. Individuální plán je průběžně ve spolupráci s Klientem upravován, kdykoliv se změní jeho zdravotní stav, sociální situace nebo potřeby.

Pečovatelská služba je k dispozici každý den v dohodnutých intervalech, a to v časech:

PO – NE 7:00 – 19:00

Dostupnost sociální pracovnice:

PO – PÁ 7:00 – 15:30

Úkony pečovatelské služby jsou klientům poskytovány na základě Smlouvy, která stanovuje rozsah poskytovaných úkonů. Jednotlivé úkony jsou podrobněji vymezeny v Individuálním plánu a Plánu péče klienta, kde je uveden čas a četnost poskytovaných služeb.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takovéto sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osoba, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

4. Informace o PS a žádost o poskytování pečovatelské služby

První kontakt lze uskutečnit formou osobní, telefonickou, písemnou nebo elektronickou s tím, že po sdělení základních informací je v případě zájmu dohodnuto osobní setkání.

Dále lze informace o pečovatelské službě získat prostřednictvím:

- sociální pracovnice – na základě předem domluvené schůzky nebo telefonicky na čísle 777 362 200
- tajemnice úřadu městyse - na základě předem domluvené schůzky nebo telefonicky na čísle 606 760 194
- internetových stránek – stránky jsou průběžně aktualizovány. Zájemce zde má možnost stáhnout si Žádost o poskytování pečovatelské služby. Adresa internetových stránek: [www.jedovnice.cz/sociální oblast a DPS](http://www.jedovnice.cz/sociální_oblast_a_DPS)
- informačních letáků – lze je vyzvednout v kanceláři Pečovatelské služby v DPS nebo na Úřadu městyse Jedovnice

1. Žádost o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Žádost“) si může podat osoba v nepříznivé sociální situaci, kterou není schopna bez vnější podpory a péče samostatně řešit.

2. Formulář Žádosti o poskytování pečovatelské služby zájemce obdrží v kanceláři sociální pracovnice PS v DPS, Zahradní 699, Jedovnice nebo na Úřadě městyse, v kanceláři tajemnice, 1. patro, dveře č. 24. Zde získá i bližší informace o pečovatelské službě. Formulář Žádosti o poskytování pečovatelské služby lze stáhnout také na internetových stránkách www.jedovnice.cz. Bližší informace je možné získat také na telefonních číslech 516 528 211 nebo 516 442 245.

3. Řádně vyplněnou a vlastnoručně podepsanou Žádost zájemce doručí osobně nebo ji může zaslat poštou na adresu:

Úřad městyse Jedovnice, Havlíčkovo náměstí 71, 679 06 Jedovnice

Dům s pečovatelskou službou Jedovnice, Zahradní 699, 679 06 Jedovnice.

5. Evidence Žádosti a uzavření Smlouvy, evidence Smluv, rozšíření a ukončení Smlouvy

1. Sociální pracovnice zaeviduje podanou Žádost a po sociálním šetření zhodnotí požadovaný rozsah služby.

Sociální pracovník ve spolupráci s klientem případně jeho rodinou naplňuje, které úkony mu budou poskytovány, sestaví se časový plán, určí se klíčový pracovník, se kterým se klient domlouvá na dalším průběhu poskytování služby. Každý klient má právo vyjádřit svůj názor ke způsobu poskytování služby, rozhoduje sám za sebe.

2. Poskytování pečovatelské služby je založeno na smluvním principu a rovnoprávném vztahu. Služba se poskytuje na základě uzavřené „Smlouvy“ mezi poskytovatelem a klientem v dohodnutém čase v domácnostech klientů na území městyse Jedovnice.

Poskytovaná služba nepřispívá k sociálnímu vyloučení, naopak může sociální vazby rozvíjet. Je plánována individuálně a umožňuje klientům rozhodovat o svých potřebách.

3. Smlouva je Poskytovatelem uzavřena dle potřeb klienta a zároveň Poskytovatel dbá na to, aby klient Smlouvě, jejímu obsahu a účelu porozuměl. Žadatel žádající o tuto službu je před uzavřením Smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby.

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

4. Po podpisu Smlouvy obdrží každá ze smluvních stran po jednom vyhotovení Smlouvy, smlouva je evidována v souladu s interní směrnicí Poskytovatele.

5. Klient může kdykoli v průběhu poskytování služby písemně požádat o změnu smlouvy, případně ukončení.

V souvislosti s řádným poskytováním pečovatelské služby je Poskytovatel povinen vést **dokumentaci o poskytování pečovatelské služby**, která obsahuje Žádost o poskytování pečovatelské služby, Dotazník k pečovatelské službě, Sociální šetření, Smlouvu o poskytování pečovatelské služby včetně dodatků, Individuální plán a další záznamy o aktuálně evidovaných změnách. Do dokumentace má klient právo kdykoliv nahlédnout.

6. Informace pro odběratele stravy

- Na konci každého měsíce dostane klient jídelní lístek, ze kterého si vybere obědy pro příští měsíc. Tento jídelní lístek odevzdá zpět pečovateli, která si jeho výběr zaznamená a poté vrátí jídelní lístek zpět klientovi.
- Postup při předávání jídla či servírování záleží na sjednaném IP klienta.
- Přihlašování a odhlašování stravy je nutné s časovým předstihem a to nejpozději v den před stanovenou změnou do 7:30 hod.

Podmínky pro používání jídlonosiče (termoportu)

1. Klient pečovatelské služby, který využívá úkon dovoz nebo donáška jídla, je oprávněn užívat jídlonosič, který převezme od Poskytovatele.
2. Je povinen v době od předání jídlonosiče pečovatelskou službou do doby vrácení jídlonosiče pečovatelské službě chránit jídlonosič před poškozením, ztrátou a zničením.
3. V případě zničení jídlonosiče vlivem nevhodné manipulace nebo ztráty je povinen vzniklou škodu Poskytovateli nahradit a to do jednoho měsíce od zničení.
4. Při ukončení poskytování pečovatelské služby je povinností klienta neprodleně odevzdat pečovatelské službě jídlonosič. V případě úmrtí klienta, kterému byla pečovatelská služba poskytována, vrátí jídlonosič rodinný příslušník, případně jiná osoba blízká.
5. Klient je povinen hradit měsíční úhradu, pokud využije úkon dovoz nebo donáška jídla, alespoň 1x za měsíc.
6. Klient nesmí zanechávat plastové díly jídlonosiče v blízkosti zapnutých vařičů nebo plynových hořáků. Misky jídlonosiče nejsou určeny k vaření a ohřívání jídel na plynových, popřípadě elektrických vařičích.
7. Klient nesmí otvírat jídlonosič násilím.
8. Klient je povinen předávat jídlonosič pečovatelské službě v čistém stavu.
9. Klient si může jídlonosič odkoupit.

7. Ceník a informace o platbách

Přesný rozsah činností a výše úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou stanoveny v Ceníku pečovatelské služby městyse Jedovnice, který je přílohou tohoto dokumentu, v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Poskytneme Vám **základní sociální poradenství** – potřebné informace k řešení Vaší nepříznivé sociální situace – s možností čerpání sociálních dávek. V případě Vašeho zájmu poskytneme informace o jiných formách pomoci.

1. Úhrada a její výše je stanovena v souladu s Ceníkem pečovatelské služby, jednotlivé požadované úkony jsou hrazeny klientem dle počtu skutečně spotřebovaných minut pro zajištění sjednaných úkonů.
2. Fakultativní činnosti sjednané ve Smlouvě jsou poskytovány dle potřeby klienta, a to dle platného ceníku úhrad.
3. Poskytovatel poskytne klientovi pečovatelské služby využívajícího úkon dovoz nebo donáška jídla nerezový jídlonosič v plastovém termoobalu pro zajištění hygienických požadavků na rozvoz a přepravu pokrmu (vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, ve znění pozdějších předpisů).
4. **Splatnost a způsob úhrady za poskytovanou pečovatelskou službu viz. Smlouva o poskytování pečovatelské služby**

Nárok na bezplatnou pečovatelskou službu mají (s výjimkou nákladů za stravu – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 75, odst. 2):

1. rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně, a to do 4 let věku těchto dětí
2. účastníci odboje (zákon č. 255/1946Sb.)
3. osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci (neoprávněný výkon vazby či trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců)
4. osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991, Sb., o mimosoudních rehabilitacích (celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců)
5. pozůstalí manželé (manželky) po osobách uvedených v bodě 2,3,4, starším 70 let

8. Práva a povinnosti klienta

Kvalita poskytované služby

Při své práci Poskytovatel vychází z toho, že Klient má možnost ovlivňovat, jak je služba poskytována. Pro vyjádření svého názoru na pečovatelskou službu může klient využít:

- rozhovor s pečovatelkami, sociální pracovníci, tajemnicí městysu
- anonymní dotazník, který je klientům rozdán 1x za rok nebo je k dispozici u vchodu C2 do DPS mezi kanceláři pracovníků PS
- schránky důvěry, které jsou umístěny ve dvou vchodech do DPS

Ke kvalitě poskytovaných služeb se mohou vyjadřovat jak rodinní příslušníci klienta, tak i jeho známí a přátelé, lékaři, stážisté.

Na schůzkách zaměstnanců pečovatelské služby se klientovi připomínky, názory na služby, nápady a přání probírají a hledá se řešení.

Klientův názor je pro Poskytovatele důležitý a poskytuje mu zpětnou vazbu na jeho práci.

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu. Na základě domluvy s klientem, dle jeho individuálních potřeb. Poskytovatel se zaměřuje na klienty, kteří takovou službu potřebují. Pracovníci pečovatelské služby využívají zejména rozhovoru, aby zjistili, co klient potřebuje a co chce přijmout. Pracovníci pečovatelské služby pomáhají vytvořit oboustrannou důvěru k usnadnění dobré spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Respektují zvyklosti klienta a motivují ho ke spolupráci. Snaží se službu nastavovat dle potřeb klienta a to i v průběhu jejího poskytování.

Klient má právo na:

- svobodnou volbu – sám si rozhodne, jaký úkon a v jakém rozsahu bude využívat a jakého cíle chce dosáhnout
- vstřícný, profesionální, empatický přístup, vedoucí k zachování jeho důstojnosti a bezpečí
- soukromí – Poskytovatel respektuje klientovo soukromí, zachovává mlčenlivost
- svobodu vyznání – PS poskytuje službu všem bez rozdílu vyznání
- rovný přístup ke službě – PS poskytuje službu všem ve stejné kvalitě
- na přiměřené riziko spojené s poskytováním služby
- nahlížení do své dokumentace vedené pečovatelskou službou
- informace o službě a její ceně (ceník pečovatelské služby, platba za obědy)
- být osobně nebo telefonicky informováni v případě, že službu nelze realizovat ve smluveném termínu
- vyúčtování péče a obědů doložené příjmovým dokladem - potvrzením o zaplacení
- podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě
- ukončit smlouvu bez udání důvodu
- využití základního sociálního poradenství

Povinnosti klienta:

- dodržovat Vnitřní pravidla a Smlouvu o poskytování pečovatelské služby
- uvést při zahájení služby nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, adresu a datum narození (v zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné doplnit kontakt na blízkou osobu a praktického lékaře). **V případě změny v průběhu poskytování služby je nutné tuto změnu oznámit pečovatelce nebo sociální pracovníci.**
- spolupracovat na hodnocení průběhu služby (individuálním plánem) a s klíčovým pracovníkem (pečovatelkou) dle potřeby tento plán přehodnocovat minimálně 1x za 6 měsíců
- informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (změna bydliště, telefonního čísla, plánovaná nepřítomnost v době smlouvené návštěvy).
- včas informovat poskytovatele o své nepřítomnosti, případném nezájmu o poskytnutí smlouveného úkonu dle sjednaného kontraktu s poskytovatelem
- umožnit pracovníkovi pečovatelské služby přístup (v případě zdravotního omezení poskytnout klíče) a zajistit potřebné podmínky k poskytování služby
- platit úhradu v hotovosti pracovníkům pečovatelské služby oproti předloženému účetnímu dokladu
- Poskytovateli oznámit skutečnost, že je nositelem infekčního onemocnění (např. TBC, svrab apod.)
- oznámit Poskytovateli skutečnost, že se v jeho domácnosti nachází zvíře, které je zabezpečeno tak, aby nedošlo k jakékoliv újmě pracovníka PS
- odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pečovatelek
- nesnižovat důstojnost pečovatelky ponižováním a dbát na vytváření přátelského prostředí

9. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Pokud není klient s kvalitou nebo způsobem poskytování služby spokojen, má právo svobodně vyjádřit tento názor podáním stížnosti, námětu či připomínky, a to buď ústně či písemnou formou. Stížnost může podat každá osoba, které je poskytována sociální služba, ale rovněž ji mohou podávat rodinní příslušníci, lékaři, blízcí a známí klienta. Každý klient se může obracet na pracovníky Pečovatelské služby o radu či pomoc ve všech otázkách svého pobytu, zdraví a osobního života. Klient si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat. Tento zástupce není pracovníkem Městyse Jedovnice.

Možnosti podání stížnosti

Stížnost je možno podat následujícími způsoby:

- a) písemnou formou (oficiálně s podpisem či anonymně)
 - k rukám kteréhokoliv zaměstnance pečovatelské služby
 - k rukám sociální pracovníce (vedoucí PS)

- do schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodu do DPS (tyto schránky jsou pravidelně 1 x týdně vybírány sociální pracovníci za přítomnosti svědka, případná stížnost je zaevidována
- emailem na adresu: dps@seznam.cz
- poštou na adresu sídla organizace

Adresa DPS:

Dům s pečovatelskou službou
Zahradní 699
679 06 Jedovnice

Písemná stížnost, na níž klient žádá písemnou odpověď, musí obsahovat:

1. jméno a adresu
2. důvod podání stížnosti
3. vlastnoruční podpis

Stížnost klient doručí osobně, poštou nebo e – mailem.

b) ústně (osobně či telefonicky)

- Klienti mohou podat pečovatelkám nebo sociální pracovníci ústní nebo telefonické stížnosti
- Zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, zváží, zda stížnost nelze vyřídit ihned ústně bez sepsání protokolu o stížnosti
- Pokud není možné vyřídit stížnost ihned ústně, nebo pokud stěžovatel nebude považovat ústní vyřízení stížnosti za dostatečné, může požádat, aby stížnost byla sepsána a dále předána k řešení, poté se sepíše protokol o stížnosti a předloží se stěžovateli k podpisu. Kopie protokolu se předá stěžovateli, stížnost poté bude řešena jako stížnost písemná.

Záznam ústního podání stížnosti

Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci. Zaznamenávány jsou konkrétní výroky stěžovatele (citace), nejen interpretace zaměstnanců. Zaměstnanec, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Stěžovatel potvrdí věcnou správnost obsahu svým podpisem (vyjma telefonického podání stížnosti). V případě, že stěžovatel, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, není schopen podpisu a s obsahem souhlasí, podepíše tuto stížnost svědek (je-li přítomen).

Mimořádná situace při záznamu stížnosti:

Pokud by se zaměstnanec dostal do situace, že by zaznamenával stížnost na chování nebo práci svého kolegy/kolegyně, doporučuje se přivolat si k záznamu další osobu (je-li to možné např. kolegu, příbuzného apod.), aby byla stížnost zaznamenána tak, jak ji vidí klient a nedošlo k žádnému zkreslení informací. Dále je postup totožný – viz výše uvedené.

Kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem

Stížnosti je možné podat k rukám pracovníků v sociálních službách, kteří stížnost dále předají sociální pracovníci (vedoucí pečovatelské služby) nebo přímo adresované sociální pracovníci. Ta na základě povahy stížnosti určí konkrétního zaměstnance, který prověří a vyřídí stížnost, případně tak učiní sama. Sociální pracovníce se snaží o co nejlepší řešení dané situace, podává písemné vyjádření o způsobu vyřízení stížnosti stěžovateli a tajemnici Městysse Jedovnice. Pokud nelze danou situaci vyřešit pouze v prostředí PS, předá stížnost nadřízenému pracovníkovi, tajemnici Městysse Jedovnice – Ing. Martě Tesařové, k jejímu vyřešení. Ta dále řeší stížnost dle směrnice č. 2/2004 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“ schválenou Radou Městysse Jedovnice.

Dále je možné podat stížnost přímo u zřizovatele, který při vyřizování stížností bude postupovat dle směrnice č. 2/2004:

Městys Jedovnice
Havlíčkovo náměstí 71
679 06 Jedovnice

Tel.: 516 528 211

Tajemnice Městysse Jedovnice Ing. Marta Tesařová, tel.: 606 760 194

Starosta Městysse Jedovnice Ing. Jaroslav Šíbl, tel: 516 528 215 nebo 724 186 338

Klient se může obrátit na kteroukoliv z výše uvedených osob bez zachování hierarchie nebo případně na více míst souběžně.

Všechny stížnosti jsou evidovány včetně způsobu jejich řešení.

Opakované stížnosti mohou být založeny bez dalšího prošetřování pouze tehdy, je-li zcela jasné, že jejich obsah byl již řádně přešetřen a uživatel byl s výsledkem prošetření písemně seznámen. V takovém případě je stěžovatel na tento fakt písemně upozorněn. Před založením je vždy nutno se přesvědčit, že trvá stav zjištěný předchozím šetřením.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti.

Evidence stížností

Evidencí stížností je pověřena sociální pracovníce. Písemné stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Jsou uloženy ve složce Stížnosti v kanceláři sociální pracovníce. Evidence obsahuje jméno a příjmení, adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum doručení a vyřízení, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje a způsob vyřízení stížnosti.

Nezávislý zástupce při vyřizování stížnosti

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Může to být osoba fyzická (příbuzný, osoba blízká, klíčový pracovník, sociální pracovník) i osoba právnická (občanská poradna).

Prošetření stížnosti a provedení zápisu o stížnosti

V zájmu řádného prošetření stížnosti je jednáno se stěžovatelem, jakož i s osobami, proti kterým stížnost směřuje či na ně poukazuje. Pokud klient - stěžovatel souhlasí a přeje si, účastní se jednání i v případě, že si zvolil nezávislého zástupce (případně podala stížnost v jeho záležitostech rodina). O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec, prošetřující stížnost, zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případná vyjádření účastníků, pokud o to požádají.

Zápis o prošetření stížnosti obsahuje také stručný popis jednotlivých kroků, které pověřený zaměstnanec podnikl, jednotlivé návrhy řešení stížnosti, konečné vyřešení stížnosti a její zdůvodnění. Zápis o prošetření stížnosti je součástí agendy stížností umístěné u zaměstnance pověřeného evidencí stížností.

Lhůta k vyřízení stížnosti

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení, případně přijetí stížnosti. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, zaměstnanec nebo tým pověřený vyřízením stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a o důvodech prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti.

Informace o vyřízení stížnosti

Stěžovatel, případně i nezávislý zástupce, musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně takovým způsobem, aby byla odpověď stěžovateli srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti potřeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Kopie písemného vyrozumění o výsledku prošetření stížnosti s písemným potvrzením stěžovatele o převzetí je součástí agendy stížností. Případné vyjádření stěžovatele k vyřešení stížnosti je zaznamenáno do písemného zápisu o prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena na informační tabuli v přízemí u vstupu do budovy. Kopie odpovědi na anonymní stížnost je také součástí agendy stížností.

V případě, že je stížnost vyřešena neodkladně ještě v den jejího podání k plné spokojenosti stěžovatele, může se stěžovatel vzdát práva na písemnou odpověď a to svým písemným vyjádřením v zápise o stížnosti.

Konzultace s nezávislým odborníkem

Jestliže se nepodařilo vyřešit stížnost žádným z výše uvedených způsobů, lze přistoupit na konzultaci s nezávislým odborníkem na danou problematiku.

V ČR se sledováním lidských práv zabývá:

Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, kancelar@ochrance.cz

Český helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 003 500, sekr@helcom.cz

Důležité kontakty

V případě potřeby kontaktu nás můžete v pracovní době kontaktovat na telefonních číslech či emailu:

Pečovatelky:

e-mail: pecovatelky@jedovnice.cz

tel.:

724 329 058

728 296 647

771 253 760

724 319 797

Sociální pracovníce:

tel.: 777 362 200, e-mail: dps@jedovnice.cz

Tajemnice městyse:

Ing. Marta Tesařová – tel.: 606 760 194, e-mail: tajemnice@jedovnice.cz

Webové stránky: www.jedovnice.cz

Kde jinde můžete hledat pomoc:

1. Tísňového volání – evropské číslo 112
2. Hasiči 150
3. Záchraná služba 155
4. Městská policie 156
5. Státní policie 158
6. Senior telefon 800 157 157 nebo 800 200 007
7. Linka důvěry Blansko 516 410 668
8. Nemocnice Blansko 516 488 111, pohotovost 516 838 490
9. Nemocnice Boskovice 516 491 111
10. Nemocnice Milosrdných bratří Letovice 516 426 111

11. Senior centrum Blansko 516 412 902
12. Domov pro seniory Černá Hora 516 426 441
13. Městský úřad Blansko
 - odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb 516 775 513, 507, 445
 - odbor komunální údržby 516 775 152
14. Kontakt na další instituce a služby
15. Charitní ošetrovatelská služba, půjčovna pomůcek 516 410 825
16. Odlehčovací služba 737 231 955
17. Domácí hospicová péče 733 755 818
18. Pečovatelská služba ČČK Blansko 773 000 278
19. Klas – klub aktivních seniorů 732 747 952
20. Senior Point - právní poradenství pro seniory 732 747 952
21. Úřad práce Blansko – Sociální služby 950 103 511
22. Úřad práce Boskovice – Sociální služby 950 103 642, 643
23. Půjčovna pomůcek Boskovice 516 455 420
24. Pohotovostní linka dodavatele plynu 1239
25. Pohotovostní služba dodavatele elektřiny 800 225 577
26. Pohotovostní služba dodavatele vody
27. Blansko 516 418 672
28. Boskovice 516 427 249

Doplňující informace

Další doplňující informace pro zájemce o službu/pro klienty:

Poskytneme Vám **základní sociální poradenství** – potřebné informace k řešení Vaší nepříznivé sociální situace – s možností získávání sociálních dávek. V případě Vašeho zájmu poskytneme informace o jiných formách pomoci.

Na základě změny Vašich potřeb můžeme **změnit nebo upravit rozsah úkonů pečovatelské služby**, případně přerušit nebo ukončit poskytování služby. Službu po dohodě s Vámi přerušíme z důvodu Vaší dlouhodobé hospitalizace, Vašich krátkodobých pobytů u Vašich blízkých, po dobu zajišťování pomoci jinou osobou na přechodnou dobu maximálně 6 měsíců

V souvislosti s řádným poskytováním pečovatelské služby jsme povinni vést **dokumentaci o poskytování pečovatelské služby**, která obsahuje Žádost o poskytování pečovatelské služby, Dotazník k pečovatelské službě, Sociální šetření, Smlouvu o poskytování pečovatelské služby včetně dodatků, Individuální plán a další záznamy o aktuálně evidovaných změnách. Do dokumentace máte právo kdykoliv nahlédnout.

- Na základě Vašich požadavků a potřeb budete společně s Vaším klíčovým pracovníkem (pečovatelkou) **spolupracovat na Individuálním plánu a jeho hodnocení minimálně 1x za 6 měsíců**

- Pokud bychom ze závažných důvodů **nemohli poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu**, budeme Vás o této změně osobně nebo telefonicky informovat. Pokud z předvídatelných důvodů **nebudete chtít službu využít**, jste povinni tuto skutečnost oznámit na

pracoviště pečovatelské služby, osobně nebo telefonicky. V případě, že se **pečovatelka nedostaví k poskytnutí péče** a předem Vás o této skutečnosti neinformovala, volejte okamžitě na pracoviště Zahradní 699, 679 06 Jedovnice

- Při **nákupch a pochůzkách spojených s placením**, dáte peníze pečovatelce předem. Pečovatelka vše zapíše a při předání provede vyúčtování.

- **Úklid budeme provádět našimi úklidovými prostředky** s možností využití Vašich prostředků dle Vašeho přání, které musí odpovídat hygienickým požadavkům

Sezonní úklidy Vám zajistíme po dohodě s Vámi, a to alespoň 14 dnů předem a s tím, že pokud nebude možné z důvodu personálních podmínek nebo nepříznivého počasí Vám úklid zajistit, dohodneme se s Vámi na jiný termín, případně předáme kontakt na úklidové firmy.

- Pokud v Dotazníku k pečovatelské službě uvedete **kontaktní osoby**, souhlasíte s tím, aby pečovatelská služba oprávněně poskytla základní informace, vztahující se k průběhu poskytování služby, i těmto osobám. Uvedené osoby jsou ihned informovány, pokud nám při sjednané návštěvě neotevíráte nebo hrozí-li nebezpečí, že jste v ohrožení života nebo zdraví. Také jsou **oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky** v situaci, kdy jste náhle hospitalizováni, nebo je ukončeno poskytnutí služby a Vy nemůžete tyto náležitosti vyřídit osobně.

- V případě, že **při předem sjednané návštěvě neotvíráte** a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo Vaše zdraví nebo život a není možné spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz na Vašeho lékaře, případně na nejbližší nemocnici. Pokud není prokázáno, že jste byli hospitalizováni, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uvědomujeme si, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto ve Vašem zájmu ohlašovat jakékoli změny, jak telefonních čísel u kontaktních osob, tak oznamovat pečovatelce telefonicky Vaši možnou nepřítomnost.

- V případě, že dojde k nouzové situaci (př. **onemocnění pracovníků služby, nebo k havárii či poruše na služebním vozidle** a podobně), bude poskytování služby omezeno. O této změně budete osobně nebo telefonicky informováni.

- Pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, užívá pracovník Vaše klíče na základě **Předávacího protokolu ke klíčům**. Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky, trezoru na pracovišti pečovatelské služby.

- Jedenkrát za rok Vám přineseme „**Dotazník spokojenosti klientů terénní pečovatelské služby Městysy Jedovnice**“, kterým bude zjišťována Vaše spokojenost s poskytovanou službou a kvalitou obědů. Dotazník je anonymní, kromě položených otázek do něj můžete napsat vše, co Vás trápí, abychom se mohli pokusit tyto problémy řešit. Nemusí jít jen o problémy související s naší péčí, ale problémy rodinné, vztahové, sousedské apod. Lidé nemocní, hendikepovaní, nebo senioři bývají v naší společnosti často cílem různého nátlaku, psychického či fyzického násilí nebo týrání či sexuálního násilí. Máte-li pocit nebo jste-li přesvědčení, že se někdo vůči Vám nebo Vaším známým dopouští těchto činů, (může to být i osoba Vám blízká nebo i náš pracovník), prosíme, odložte veškerý stud a oznamte nám to. Zaručujeme Vám diskrétnost při řešení všech Vašich otázek.

Závěrečná ujednání

1. Tato Vnitřní pravidla stanoví základní postupy Poskytovatele a zároveň chrání klienta, Poskytovatel respektuje jeho osobní subjektivní názor.
2. S těmito pravidly je klient podrobně seznámen sociálním pracovníkem městyse Jedovnice před podpisem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a tato pravidla mu jsou předána v písemné podobě.
3. Poskytovatel služby průběžně kontroluje a hodnotí, zda vše probíhá v souladu s posláním Poskytovatele a v souladu s osobním cílem klienta.
4. Poskytovatel každoročně sestavuje rozpočet na příslušný kalendářní rok s plánovanými výdaji a příjmy na zajištění služby. Plánovaný rozpočet odpovídá předpokládanému rozsahu služeb na dané období.
5. Všechny činnosti jsou poskytovány v souladu s platnými právními normami a průběžně aktualizovány v návaznosti na zákonné změny.
6. Přílohou těchto Vnitřních pravidel jsou výše zmiňované dokumenty v platném znění:
 - vzor Smlouvy o poskytování pečovatelské služby
 - Ceník pečovatelské služby
 - Garantovaná nabídka
 - vzor Žádosti o poskytování pečovatelské služby
 - vzor Dotazníku spokojenosti klientů terénní pečovatelské služby Městyse Jedovnice
 - vzor Předávacího protokolu ke klíčům

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby městyse Jedovnice byla schválena na 7. schůzi Rady městyse Jedovnice konané dne 9. 4. 2019 usnesením č. 7/14 a nabývají účinnosti dne 10. 4. 2019.

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby městyse Jedovnice nahrazují Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby městyse Jedovnice schválená Radou městyse Jedovnice dne 28.3.2012.