



Standardy sociálních služeb

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Platná od 01.01.2023

na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

S těmito pravidly je seznámen každý Uživatel pečovatelské služby. Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou veřejný dokument a jsou veřejně přístupná na webových stránkách města Šlapanice <https://www.slapanice.cz/pecovatelska-sluzba> a v kanceláři pečovatelské služby. Jsou platná pro Uživatele služeb a pro zaměstnance Poskytovatele.

Vnitřní pravidla vydává vedoucí sociální odboru Mgr. Soňa Střechovská

Poslední aktualizace 01.01.2023

Obsah

Poslání pečovatelské služby	3
Veřejný závazek.....	3
1. Základní informace o úřadu	4
2. Obecné informace o pečovatelské službě	4
2.1. Kapacita pečovatelské služby	4
2.2. Kdy se pečovatelská služba neposkytuje	4
2.3. Zdravotnická péče.....	4
2.4. Organizační struktura.....	5
3. Místní a časová dostupnost	5
3.1. Úřední hodiny pečovatelské služby	5
3.2. Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu a ve vymezeném čase	5
4. Cílová skupina.....	6
4.1. Okruh osob, kterým je pečovatelská služba určena	6
4.2. Věková hranice	6
5. Ochrana práv osob	6
6. Pravidla pro přijímání darů.....	6
7. Pravidla pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a její ukončení ...	7
7.1. Uzavření smlouvy	7
7.2. Ukončení smlouvy.....	7
7.3. Úhrada za poskytnuté služby	8
8. Individuální plánování v průběhu sociální služby	8
9. Vedení spisové dokumentace	9
10. Nouzové a havarijní situace	10
10.1. Havarijní situace	10
10.2. Nouzové situace	10
11. Stížnosti.....	10
11.1. Kdo přijímá stížnost	11
11.2. Způsob podání stížností, podnětů a připomínek.....	11
11.3. Nespokojenost s vyřízením stížnosti	11
12. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	11
12.1. Běžně dostupné veřejné služby	11
12.2. Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.....	12

Poslání pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby města Šlapanice je zajistit podporu a pomoc osobám s chronickým duševním onemocněním, osobám s chronickým onemocněním, osobám se zdravotním postižením, seniorům a rodinám s dětmi tak, aby co nejdéle zůstali ve svém domácím prostředí. Pečovatelská služba vychází z individuálních potřeb jednotlivých uživatelů. Služba přistupuje k uživateli jako k partnerovi, důsledně dodržuje jeho lidská práva a základní svobody a poskytuje své služby tak, aby se nezvyšovala závislost uživatele na pečovatelské službě.

Veřejný závazek

Pečovatelská služba usiluje o to, aby osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, senioři a rodiny s dětmi mohli setrvat co nejdéle ve svém domácím přirozeném prostředí, kde si mohou své potřeby zajišťovat sami, popř. s podporou rodiny nebo pracovníků sociálních služeb, a dále aby mohli udržovat kontakty s vrstevníky. Pomáhá uživatelům žít důstojně, s určitou formou dopomoci a podpory v soběstačnosti při zvládnutí každodenní péče o vlastní osobu a při zajišťování chodu a údržby domácnosti, snaží se o jejich nezávislost a samostatnost. Osoby, které tuto službu využívají, si jejím prostřednictvím mohou udržet vysokou kvalitu života v domácím prostředí (podpora v běžném způsobu života).

Poskytované služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají. Uživatel je rovnocenným partnerem poskytovatele sociální služby. Je zachováno bezpečí uživatele.

Tato pravidla jsou veřejným dokumentem a jsou přílohou Smlouvy. K nahlédnutí jsou pak v kanceláři pečovatelské služby.

Poskytovatel má zpracována níže uvedená pravidla, která jsou k nahlédnutí v kanceláři pečovatelské služby:

- Vnitřní pravidla pečovatelské služby
- Pravidla pro uzavření a ukončení smlouvy o poskytované službě
- Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností
- Pravidla pro přijímání darů

1. Základní informace o úřadu

Město Šlapanice
Městský úřad Šlapanice
Masarykovo náměstí 100/7, 664 51 Šlapanice
sociální odbor

- oddělení sociálních služeb

e-mail: posta@slapanice.cz

pecovatelska.sluzba@slapanice.cz

web: epodatelna.slapanice.cz

telefon

- vedoucí sociálního odboru: 533 304 601
- sociální pracovnice: 533 304 334, 725 919 387
- pečovatelská služba: 725 996 967, 720 968 340, 607 208 143 (Podolí)

fax: 533 304 814

datová schránka: 2xfbbgj

IČ: 00282651

DIČ: CZ 00282651

číslo účtu: 19-23122641/0100

www.slapanice.cz

2. Obecné informace o pečovatelské službě

2.1. Kapacita pečovatelské služby

Maximální denní kapacita počtu uživatelů sociální služby: 48 uživatelů.

Okamžitá kapacita pečovatelské služby: 3 uživatelé.

2.2. Kdy se pečovatelská služba neposkytuje

- zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme,
- pečovatelská služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá,
- občanům, kteří jsou zcela soběstační a nespádají do cílové skupiny,
- osobám, jejichž zdravotní stav vylučuje poskytování terénní sociální služby např. infekční onemocnění osoby nebo zdravotní stav vyžadující nepřetržitou lékařskou nebo ošetrovatelskou péči (např. vyžaduje ošetrovatelskou péči delší jak čtyři hodiny),
- při dlouhodobější nespolupráci klienta, např. neotvírá, nepřizpůsobí domácí prostředí vstupu druhé osoby.

2.3. Zdravotnická péče

Pečovateľská služba nezajišťuje zdravotnickou péči, jako je např.:

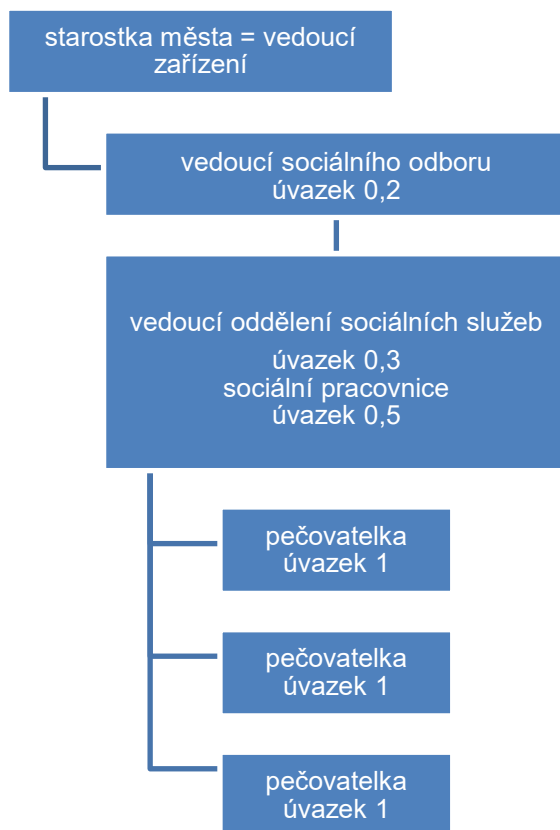
- podávání léků,
- převazy,
- injekční podání inzulínu,
- odběry,
- rehabilitace, cvičení.

2.4. Organizační struktura

Město Šlapanice má tři pečovatelky, které se navzájem zastupují v době nepřítomnosti. Vedoucí sociálních služeb v nepřítomnosti zastupuje vedoucí oddělení sociálních věcí.

Zaměstnanci pečovatelské služby splňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Průběžně se vzdělávají v kurzech, které jsou určeny ke zlepšení jejich práce s klientem.

Pro zaměstnance v souvislosti s jeho zaměstnáním v pečovatelské službě je rovněž závazná směrnice tajemníka „Pracovní řád“.



3. Místní a časová dostupnost

Město Šlapanice poskytuje pečovatelskou službu na území města Šlapanice, v místní části Bedřichovice, území obce Podolí u Brna, Kobylnice, Jiříkovice a Blažovice, Mokrý-Horákov. Jedná se o terénní službu, která je poskytována uživatelům celoročně v jejich domácnostech. Pečovatelská služba je tedy poskytována v domácnosti uživatele prostřednictvím pečovatelek, a to podle uzavřené smlouvy (a podle úkonů sjednaných ve smlouvě).

Pečovatelská služba Šlapanice poskytuje pouze terénní sociální službu.

3.1. Úřední hodiny pečovatelské služby

Pondělí: 8:00 – 17:00 hodin

Středa: 8:00 – 17:00 hodin

Pátek: 8:00 – 13:00 hodin

3.2. Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu a ve vymezeném čase

Pondělí až neděle: 7:00 – 20:00 hodin

a to po dobu platnosti této smlouvy. V případě, že pro některý den Uživatel poskytnutí služby nepožaduje, je povinen toto oznámit Poskytovateli nejpozději den předem, ve výjimečných případech do 8:00 hodin téhož dne.

4. Cílová skupina

4.1. Okruh osob, kterým je pečovatelská služba určena

- osoby s chronickým duševním onemocněním,
- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením,
- senioři
- rodiny s dětmi

4.2. Věková hranice

- od 0 - + 99

5. Ochrana práv osob

Pečovatelská služba při poskytování služeb plně respektuje ve své činnosti základní lidská práva osob – uživatelů služeb sociální péče. Ochrana práv uživatelů služeb sociální péče je a musí být v naší činnosti vůdčím principem a měřítkem jejich kvality. Základní lidská práva a svobody se zaručují všem, bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství. Ochrana práv našich uživatelů je velmi důležitým prvkem v činnosti personálu ve vztahu k individualitám, k aktuálnímu zdravotnímu a psychickému stavu uživatele a ve vztahu k vlastní bezpečnosti uživatelů.

Specifické povinnosti, které se týkají zabezpečování práv a svobod jsou dány náplní práce každého pracovníka.

Právní předpisy pro zajištění práv uživatele služby:

Ústava České republiky

Listina základních práv a svobod

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se upravují některá ustanovení zákona o sociálních službách

6. Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnanci pečovatelské služby v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímají dary nebo jiné výhody s výjimkou darů a výhod poskytovaných zaměstnavatelem, nebo poskytované např. nadací, podnikatelem, jinou organizací – sponzorský dar pečovatelské službě.

Pokud chce fyzická nebo právnická osoba darovat sponzorský dar, např. pračku, rehabilitační přístroje, knihy atd. pečovatelské službě, zaměstnanci sponzora odkáží na sociální pracovníci nebo na vedoucí sociálního odboru. Věnování sponzorského daru je dále projednáno se starostkou města nebo místostarostou, který rozhodne o jeho přijetí nebo nepřijetí.

Pokud je zaměstnanci v souvislosti s jeho zaměstnáním v pečovatelské službě nabídnuta jakákoli výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě informuje sociální pracovníci nebo vedoucí sociálního odboru, která uvedenou věc projedná s vedením města (tajemník, starostka).

Zaměstnanci nevyžadují ani nepřijímají dary, úsluhy, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit profesionální přístup k žadateli/uživateli, případně narušit profesionální přístup k věci, který je jeho povinností.

Zaměstnanec může za určitých a popsaných okolností, přijmout drobnou pozornost, pouze v případě, kdy by mohlo z odmítnutí dojít u uživatele k negativnímu citovému pohnutí či citové deprivaci. Drobnou pozorností je myšlen např. chlebiček, zákusek, čokoláda, uvařená káva, květina a další drobnosti tohoto charakteru (např. uživatel slaví narozeniny či jinou životní událost, žije sám a nemá se s kým o tuto chvíli podělit, nebo chce konkrétnímu zaměstnanci či kolektivu poděkovat). Pokud zaměstnanec přijme dar nad rámec – drobné pozornosti – nebo jiným způsobem, který není v souladu s vnitřním předpisem nebo tímto standardem, zaměstnavatel bude na takové jednání pohlížet jako na hrubé porušení pracovní kázně.

7. Pravidla pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a její ukončení

7.1. Uzavření smlouvy

Na základě písemné žádosti o poskytování pečovatelské služby jsou s žadatelem projednány jeho osobní cíle, rozsah a průběh poskytování sociální služby. Pokud žadatel spadá do cílové skupiny a žádá o takovou službu, kterou má poskytovatel zaregistrovanou v Registru MPSV, je možnost s takovýmto žadatelem uzavřít smlouvu o poskytování služby. Před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelské služby (dále jen Smlouva) je zájemce o službu seznámen se všemi podmínkami a možnostmi při poskytování této služby a poskytovatel je seznámen se všemi potřebami zájemce/žadatele.

Uzavření Smlouvy předchází jednání mezi zájemcem o službu a poskytovatelem, Smlouva je poslední fází tohoto jednání. Při podpisu Smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu, a že jsou si vědomy, jakým směrem se bude poskytovaná služba ubírat. Smlouva je ochranou obou zúčastněných stran – stanovuje bližší podmínky poskytované služby, jaká práva a povinnosti pro účastníky vyplývají a jaké cíle má služba naplňovat.

Zájemce vyplní žádost, kterou předá sociální pracovníci nebo pečovatelce. Před sepsáním smlouvy je provedeno místní šetření, kde je upřesněn způsob a rozsah poskytování pečovatelské služby. Každý žadatel o pečovatelskou službu uplatňuje svou vlastní vůli a je seznámen s vnitřními pravidly poskytovatele a je mu předána Praktická příručka pro uživatele pečovatelské služby. Zájemce je upozorněn, že má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena nebo bude vedena. Poskytování služby je zahájeno uzavřením Smlouvy.

Smlouva se uzavírá podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Všechny povinnosti z ní vyplývající jsou pro obě zúčastněné strany právně vymahatelné.

Základní vzor Smlouvy byl schválen Radou města Šlapanice. Smlouva se mění podle potřeb zájemce a podle rozsahu sjednané služby.

7.2. Ukončení smlouvy

Smluvní vztah založený Smlouvou může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, úmrtím uživatele nebo zánikem poskytovatele.

Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu:

- žádost o ukončení péče musí uživatel pečovatelské služby doručit poskytovateli písemně nebo může o ukončení péče informovat poskytovatele osobně, kdy je s ním sepsán protokol. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí 15 dní (viz. Smlouva).

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 15 dní ode dne vyúčtování, a to po písemném upozornění a vyzvání k úhradě poskytnuté sociální služby.
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel služby. Na porušování pravidel služby byl uživatel písemně upozorněn.
- jestliže se uživatel chová k zaměstnancům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí jeden měsíc.

Poskytovatel může ukončit smluvní vztah také v těchto případech:

- přestal-li uživatel patřit do cílové skupiny (např. uživatel pečovatelské služby po těžkém úraze se uzdraví a přestane být závislý na péči druhé osoby),
- přestěhoval-li se uživatel mimo terén působnosti pečovatelské služby,
- pokud uživatel nevyužívá déle než jeden rok smlouvenou péči bez udání důvodu,
- pokud se uživatel stane klientem ústavního zařízení.

7.3. Úhrada za poskytnuté služby

Úhrada za poskytnuté sociální služby se provádí zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle rozsahu poskytnutých služeb. Bankovním převodem nebo v hotovosti pracovníkovi pečovatelské služby, který vybere stanovenou částku v hotovosti od uživatele. Pečovatelka o přijaté platbě vydá uživateli příjmový doklad. Příjmový doklad je opatřen razítkem a podpisem poskytovatele.

8. Individuální plánování v průběhu sociální služby

Individuální (osobní) plánování je nepřetržitý, cyklicky se opakující proces, jehož smyslem je, aby služby uživatelům pečovatelské služby města Šlapanice byly poskytovány dle jejich skutečných potřeb, nikoliv všem stejně, a aby se uživatel podílel na tom, jakým způsobem mu budou služby poskytovány.

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti uživatele tak, aby byly podporou, aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý před začátkem využívání služby.

Výsledkem individuálního plánování služeb s uživatelem je písemně zpracovaný individuální (osobní) plán. Tento plán tvoří sociální pracovník vždy společně s uživatelem, popř. opatrovníkem. Vždy však záleží na uživateli, jaké služby mu bude pečovatelská služba poskytovat.

Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, kterého uživateli přiděluje vedoucí oddělení sociálních služeb na základě stanovených potřeb a vyjádřených přání, které jsou uvedeny v sociálním šetření, kde si uživatel stanovuje své cíle.

Klíčový pracovník pravidelně jednou za měsíc provádí hodnocení plánu spolu s uživatelem. Sociální pracovník hodnotí plány všech uživatelů jednou za půl roku tak, aby neustále odpovídaly aktuálním potřebám uživatele, v případě potřeby ho reviduje i dříve jak za půl roku. První individuální plán je sestaven do jednoho měsíce od podpisu Smlouvy. Individuální plán

se v případě potřeby reviduje i dříve jak za půl roku, změna je provedena na přání uživatele (došlo ke zhoršení nebo zlepšení zdravotního stavu) nebo na doporučení pečovatelky, která je v užším kontaktu s uživatelem a průběžně zjišťuje potřeby uživatele.

Uživatel může kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud k tomu má vážné důvody. Vedoucí sociálního odboru zhodnotí důvody, a pokud změnu umožní, provoz organizace uživateli vyhoví.

Individuální plány jsou uloženy ve spisech uživatelů služeb. Spisy jsou uloženy v kanceláři pečovatelek. Individuální plán je vyhotoven ve dvou exemplářích. Uživatel obdrží jedno vyhotovení. Do spisové dokumentace každého uživatele pečovatelské služby může nahlížet sociální pracovník, vedoucí sociálního odboru, klíčový pracovník, uživatel a opatrovník, pokud je uživatel omezen ve způsobilosti k právním úkonům. Kontrolu spisové dokumentace provádí sociální pracovník a vedoucí sociálního odboru.

Na základě individuálního plánu provádí pečovatelka smluvené a objednané služby. Vede měsíční výkaz o poskytnuté službě, který na konci měsíce uživatel kontroluje anebo nemusí podepsat.

Denní plány se mění operativně, berou se v potaz změny, které nastaly (hospitalizace uživatele, onemocnění příslušného pracovníka nebo jiná nepřítomnost v zaměstnání).

Uživatel má právo měnit osobní cíle. Při změně je i měněn individuální plán, případně i smlouva (formou dodatku).

9. Vedení spisové dokumentace

Pečovatelská služba při zpracování, vedení a evidenci dokumentace žadatelů a uživatelů postupuje v souladu se zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Směrnicí tajemníka „Ochrana osobních údajů MěÚ“, vyřazení spisů pečovatelské služby se řídí „Spisovým a skartačním řádem Městského úřadu Šlapanice“.

Poskytovatel sociální služby vede spisovou dokumentaci žadatelů a uživatelů pečovatelské služby podle vnitřních pravidel pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace žadatelů a uživatelů pečovatelské služby.

Uživatel pečovatelské služby má právo kdykoliv během pracovní doby nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.

Poskytovat údaje, které se při své činnosti pečovatelská služba dozví, a nahlížet do spisové dokumentace týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, sděluje poskytovatel sociálních služeb jiným subjektům:

- pouze se souhlasem žadatele/uživatele sociální služby
nebo těm
- kteří byli této povinnosti zproštěni nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu
nebo pokud tato informace
- podléhá oznamovací povinnosti (§ 8 zákona 141/1961 Sb., trestní řád, dále dle zákona 273/2008 Sb. o Policii České republiky).

Toto právo může být omezeno jen za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

10. Nouzové a havarijní situace

Pečovatelská služba má stanovena *Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací*. V pravidlech pro řešení nouzových a havarijních situací jsou definovány nouzové a havarijní situace, jež mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení. Pravidla jsou postupně doplňována o řešení dalších situací, ke kterým může při poskytování sociální služby dojít a které je nutné neprodleně řešit.

O každé nouzové či havarijní situaci je se zaměstnancem, který se v takové situaci ocitl, zhotoven zápis o jejím průběhu a řešení do „Knihy hlášení“, uložené u vedoucí oddělení sociálních služeb a do spisu osoby, které je poskytována služba.

Zaměstnanci jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací. Nouzové a havarijní situace jsou prvky kvality, které jsou nejvíce ohroženy nenadálými událostmi, většinou nastanou najednou a dost dobře se jim nedá zcela zabránit. Proto se zaměstnanci snaží je alespoň správně a rychle řešit.

10.1. Havarijní situace

- požár, únik plynu, prasklé vodovodní potrubí
- porucha výtahu a uvíznutí uživatele ve výtahu
- porucha elektrické energie

10.2. Nouzové situace

- přechodný nedostatek pracovníků
- převzetí klíčů od nemohoucího uživatele
- náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
- situace, kdy uživatel neotevívá
- nalezení mrtvého uživatele
- agresivní uživatel
- zabouchnutí dveří bytu uživatele
- úraz zaměstnance při výkonu služby
- poškození majetku uživatele
- uživatel pod vlivem alkoholu nebo návykové látky a následné zranění způsobené tímto stavem
- epidemiologická situace – zvýšené riziko přenosu nákazy mezi klienty a zaměstnanci navzájem např. virová nákaza COVID-19 způsobená novým koronavirem SARS-CoV-2
- dočasné uzavření nebo omezení provozu pečovatelské služby v důsledku mimořádných opatření učiněných orgánem ochrany veřejného zdraví (MZdr, KHS – např. uzavření obce) nebo na základě krizového zákona

11. Stížnosti

Každý Uživatel má právo podávat stížnosti, podněty a připomínky ke způsobu a kvalitě poskytovaných služeb. Zaměstnanci Poskytovatele nesmí ovlivňovat Uživatele, kteří si chtějí stěžovat. Pokud tak činí, dopouštějí se hrubého porušení pracovní kázně. I sebemenší stížnost musí být řešena.

Pečovatelská služba má vypracovaná Pravidla pro podávání a řešení stížností, která jsou k nahlédnutí v kanceláři pečovatelské služby.

Uživatelé a zaměstnanci pečovatelské služby ve Šlapanicích i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytování služeb. O této možnosti je každý uživatel služby informován prostřednictvím Vnitřních pravidel pečovatelské

služby při uzavření Smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo uživatele služby a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Uživatel si pro podání stížnosti může zvolit zástupce. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zlepšení kvality poskytované služby.

11.1. Kdo přijímá stížnost

Město Šlapanice

Masarykovo náměstí 100/7

664 51 Šlapanice

Bc. Zuzana Sovová – sociální pracovník

Tel.: 533 304 334, 725 919 387, e-mail: pecovatelskaslužba@slapanice.eu

Fax: 533 304 814

11.2. Způsob podání stížností, podnětů a připomínek

telefonicky, ústně do záznamu – všem zaměstnancům poskytovatele

písemně – poštou, e-mailem, faxem, datovou schránkou, na podatelnu

anonymně – poštou, do schránky na MěÚ Šlapanice (schránka je umístěna ve vestibulu u podatelny)

11.3. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán:

Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí

Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

Tel.: 541 651 132

e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz.

S podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti se může stěžovatel obrátit:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánkova 21

150 00 Praha 5

Tel: 257 003 407

12. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pečovatelská služba Šlapanice je terénní službou, plněním svého poslání umožňuje osobám setrvat v jejich přirozeném prostředí a zachovat tak vazby na rodinu, přátele, blízké i na instituce, jejichž služby dříve využívaly a přejít si je i nadále využívat.

Poskytované služby lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

12.1. Běžně dostupné veřejné služby

Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti, aby mohla osoba takové služby využívat.

12.2. Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb

Pečovatelská služba Šlapanice v případě zájmu uživatele pomůže zprostředkovat kontakt s jinými institucemi a využívat další služby podle jeho potřeb, zprostředkovává mu kontakt se společenským prostředím. Na přání uživatele pečovatelské služby poskytovatel zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními či společenskými institucemi a fyzickými nebo právnickými osobami za účelem poskytnutí služeb nebo společenského vyžití.

Na základě uzavřené smlouvy s poskytovatelem může být osobě zprostředkován kontakt na využití jiné služby formou doprovodu (např. doprovázení dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři a na instituce poskytující veřejné služby).

Pečovatelská služba disponuje informacemi o institucích státní a veřejné správy v regionu i o pomáhajících institucích na místní úrovni, jakož i o dalších službách (lékařské, rehabilitační, pedikérské atd.) a podle potřeby je předává svým uživatelům.

Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které uživatel označí, že s nimi v jeho zájmu má být spolupracováno. V případě konfliktu uživatele s jinými osobami zachovávají pracovníci pečovatelské služby neutrální postoj s výjimkou oprávněných zájmů uživatele v oblastech, ve kterých je mu poskytována sociální služba.

Pečovatelská služba podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, její služby jsou poskytovány v domácnosti uživatele - tj. v jeho přirozeném prostředí.

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

Nemůžeme-li pokrýt rozsahem služeb nebo kompetentností potřeby zájemce, poradíme mu, příp. pro něj zprostředkujeme služby jiných odborníků.

Ve Šlapanicích a okolí zajišťuje domácí zdravotní péči terénní služba Sestry s.r.o.

Senioři mají možnost navštěvovat klub důchodců sídlící ve Šlapanicích.

Senioři a zdravotně postižení občané Šlapanic a Bedřichovic mají možnost využívat k dopravě po Šlapanicích Seniorbus, jejímž zřizovatelem je Město Šlapanice. Seniorbus jezdí v dopoledních hodinách v pracovní dny, úterý až pátek (zdravotní středisko, nákupní centrum, hřbitov).

Sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách mají k dispozici Adresář sociálních služeb v JMK. Tento adresář je k nahlédnutí u těchto pracovníků, kteří jim s výběrem služeb mohou v pracovní době pomoci. Elektronický katalog sociálních služeb je umístěn na webových stránkách Jihomoravského kraje: <http://socialnisluzby.kr-jihomoravsky.cz/>.