



Standardy sociálních služeb

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Platná od 1.7.2016

na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění
pozdějších předpisů a vyhl. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

S těmito pravidly musí být seznámen každý Uživatel pečovatelské služby. Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou veřejný dokument a jsou veřejně přístupná na stránkách www.slapanice.cz, v kanceláři pečovatelské služby. Jsou platná pro Uživatele služeb a pro zaměstnance Poskytovatele.

Vnitřní pravidla vydává vedoucí sociální odboru Mgr. Soňa Střechovská

Poslední aktualizace 30.06.2016

Počet stránek: 9

Poslání

Posláním pečovatelské služby města Šlapanice je zajistit podporu a pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením 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.

Cílová skupina

- osoby se zdravotním postižením
- senioři

- dospělým, kteří jsou ve starobním důchodu a seniorům, kteří z důvodu zdravotního stavu nebo ztráty soběstačnosti potřebují podporu v péči o vlastní osobu a domácnost, ve věkové kategorii od 60 let
- Osobám se zdravotním postižením, které z důvodu zdravotního stavu nebo ztráty soběstačnosti potřebují podporu v péči o vlastní osobu a domácnost, ve věkové kategorii od 27 let

Pečovatelská služba se neposkytuje v těchto případech:

- 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

Nezajišťujeme zdravotnickou péči, jako je:

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

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

Pečovatelskou službu poskytuje Město Šlapanice prostřednictvím oddělení sociálních služeb

Adresa a kontakty pečovatelské služby

**Město Šlapanice, Pečovatelská služba
Masarykovo náměstí 100/7, 664 51 Šlapanice**

Vedoucí sociálního odboru: **533 304 600**
Sociální pracovník: **533 304 334, 725 919 387**
Pečovatelská služba: **725 996 967, 720 968 340, 721 444 520**

Pracovní doba pečovatelské služby:

PO, ST: 7,00 - 17,00 hodin
ÚT, ČT, PÁ: 7,00 – 15,30 hodin

Uživatel pečovatelské služby může využívat **zdarma** základní sociální poradenství.

Místo a čas poskytování sociální služby

Služba se poskytuje na území Města Šlapanice, v domácnosti uživatele (dle dohody s uživatelem). Služba se poskytuje pouze v pracovní dny v době pondělí a středa od 7.00 hodin do 17.00 hodin, úterý, čtvrtek a pátek od 7.00 do 15.30 hodin (podle druhu poskytované služby), a to dle uzavřené smlouvy.

Úhrada za poskytnutí pečovatelské služby

Úhrada za poskytnuté sociální služby se provádí zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle rozsahu poskytnutých služeb. Pečovatelka provede měsíční vyúčtování a vybere stanovenou částku v hotovosti od uživatele. Pečovatelka o přijaté platbě vydá uživateli příjmový doklad. Příjmový doklad je opatřen razítkem a podpisem poskytovatele.

Organizační struktura:



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.

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

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

Pravidla pro přijímání darů

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 odkážou na sociální pracovníci nebo na vedoucí sociálního odboru, která uvedenou věc projedná s poskytovatelem pečovatelské služby (starosta města nebo místostarosta), který rozhodne o přijetí nebo nepřijetí sponzorského daru.

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 poskytovatelem pečovatelské služby.

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.

Pro zaměstnance v souvislosti s jeho zaměstnáním v pečovatelské službě je rovněž závazná Směrnice tajemníka „Pracovní řád“, který je přílohou standardu.

Pravidla pro uzavření a ukončení smlouvy o poskytování služby

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.

Poskytování služby je zahájeno uzavřením Smlouvy. Zájemce vyplní žádost, kterou předá sociální pracovníci nebo pečovatelskému centru. 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.

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.

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 ústně do protokolu. 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 déle než jeden rok nevyužívá smlouvenou péči bez udání důvodu
- pokud se uživatel stane klientem ústavního zařízení

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. U Uživatelů, kteří využívají jen dovoz nebo donášku obědů klíčový pracovník provádí hodnocení jednou za půl roku. Sociální pracovník hodnotí plány všech uživatelů jednou za půl roku, aby neustále odpovídaly aktuálním potřebám uživatele, v případě potřeby 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, které 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 zbaven způsobilosti k právním úkonům. Kontrolu spisové dokumentace provádí sociální pracovník a vedoucí sociálního odboru.

Na základě individuálního plánu provádí pečovatelka smlouvené a objednané služby. Vede měsíční výkaz o poskytnuté službě, který na konci měsíce uživatel kontroluje a potvrdí podpisem.

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

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

Vedení spisové dokumentace

Pečovatelská služba se při zpracování, vedení a evidenci dokumentace žadatelů/uživatelů postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Směrnicí tajemníka „Ochrana osobních údajů“ (viz příloha směrnice „Ochrana osobních údajů“), 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 a nahlížet do spisové dokumentace týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, které se při své činnosti pečovatelská služba dozví, sděluje jiným subjektům:

- a) se souhlasem žadatele/uživatele sociální služby
- b) kteří byli této povinnosti zproštěni nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu
- c) 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.

Vyřazení spisů PS se řídí „Spisovým a skartačním řádem Městského úřadu Šlapanice“.

Nakládání s osobními údaji upravuje směrnice tajemníka „Ochrana osobních údajů“.

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 věcí 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.

Havarijní situace:

1. požár, únik plynu, prasklé vodovodní potrubí
2. zpoždění dovozu oběda z důvodu poruchy auta nebo havárie auta, silniční uzavírky
3. porucha výtahu a uvíznutí uživatele ve výtahu
4. porucha elektrické energie
5. nedovezení oběda (havárie v provozovně-jídelně)

Nouzové situace:

1. přechodný nedostatek pracovníků
2. převzetí klíčů od nemohoucího uživatele
3. náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
4. situace, kdy uživatel neotevírá
5. nalezení mrtvého uživatele
6. agresivní uživatel
7. nevyzvednutí oběda ze smlouvaného místa (vchodové dveře do bytu), není nachystaný prázdný jídlonosič na druhý den
8. zabouchnutí dveří bytu uživatele
9. úraz zaměstnance při výkonu služby
10. poškození majetku uživatele
11. nedovezení oběda včas
12. uživatel pod vlivem alkoholu nebo návykové látky a následné zranění způsobené tímto stavem

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.

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: pecovatelska.sluzba@slapanice.cz

Fax: 533 304 814

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)

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, fax: 541 651 129

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

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 přejí si je i nadále využívat.

Běžně dostupné veřejné služby

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

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 využití.

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 poskytuje 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.

V Domě s pečovatelskou službou Šlapanice má sídlo SANUS Brno, který poskytuje domácí zdravotní péči a pečovatelskou službu.

Senioři mají možnost navštěvovat klub důchodců sídlící ve Šlapanicích.

Návštěvy uživatelů mají možnost v této době pobývat v hostinských pokojích DPS.

Město Šlapanice zajišťuje pro seniory zájezd, na který finančně přispívá.

Senioři a zdravotně postižení občané Šlapanic a Bedřichovic mají možnost využívat k dopravě po Šlapanicích a do Městské části Brno – Slatina Seniorbus, jejímž zřizovatelem je Město Šlapanice. Seniorbus jezdí v dopoledních hodinách v pracovní dny (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.

Závěrečná ustanovení

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