

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

*Domova pro seniory Pohoda
Budějovická 159, 384 11 Netolice*

**Platná od 1.1.2010
Na základě zákona č. 108/2006 Sb., § 40 a vyhl. 505/2006 Sb.**

Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou veřejný dokument přístupný v kanceláři sociálních pracovníků v domově seniorů, v kanceláři pečovatelek a na chodbě domu s pečovatelskou službou a na webové adrese www.pohodanetolice.cz. Jsou platná pro uživatele pečovatelské služby a pracovníky poskytovatele.

Vnitřní pravidla vydává ředitel domova Jiří Vít

Poslední aktualizace 24.4.2012

I.

Poslání

Poslání pečovatelské služby v Netolicích je poskytovat sociální služby osobám, které mají sníženou schopnost zajistit si běžné životní potřeby z důvodu věku a nepříznivé životní situace, osobám s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Poskytovat jim podporu tak, aby mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí. Všechny poskytované služby směřovat tak, aby uživatelé žili plnohodnotným a důstojným životem, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jejich vrstevníků. Respektovat osobnost jedince, dbát na osobní soukromí, uplatňovat lidský a individuální přístup.

II.

Cílová skupina

Pečovatelská služba je poskytována osobám se sníženou schopností zajistit si běžné životní potřeby z důvodu věku a nepříznivé životní situace, osobám s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením od 18 let a rodinám s dětmi do 4 let věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

III.

Pravidla pro zahájení služby

Poskytování služby je zahájeno ode dne platnosti uzavřené Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Každou zaregistrovanou žádost o poskytování služby posoudí tříčlenná komise složená z ředitele, ekonomky a vedoucí sociální pracovnice. Je-li kladně posouzena, sepíše vedoucí sociální pracovnice se žadatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby. V případě obsazené kapacity je žádost zařazena do pořadníku čekatelů. Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je dohodnut rozsah, průběh a způsob poskytování služby. Každý uživatel pečovatelské služby může uplatnit svou vlastní vůli při uzavírání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby i v průběhu poskytování této služby.

IV.

Odpovědnost za škodu

Každý obyvatel domu s pečovatelskou službou je povinen chovat se tak, aby chránil majetek ve společných prostorách. V případě, že zaviní škodu na majetku zařízení úmyslně, z nedbalosti nebo neodpovídající manipulací s věcí, je povinen vzniklou škodu uhradit. Při stanovení podílu úhrady škody poskytovatel může přihlídnout k opotřebení majetku. Při škodách způsobených úmyslně bude poskytovatel požadovat plnou úhradu škody. Každý obyvatel domu s pečovatelskou službou má povinnost upozornit ředitele nebo jiného pracovníka na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout.

Uživatelé služby, kterým byly zapůjčeny termojídlonosiče, stvrzují svým podpisem na Zápůjčním listě, že byli poučeni o způsobu jejich údržby a používání. V případě poškození je uhradí Domovu pro seniory Pohoda v plné výši, popř. jejich poškozenou část.

V.

Stížnosti

Každý uživatel pečovatelské služby 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 součástí těchto vnitřních pravidel.

VI.

Vyúčtování úhrad

Úhrada za poskytnuté služby se provádí vždy zpětně za minulý kalendářní měsíc, dle rozsahu poskytnutých služeb, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Každý uživatel pečovatelské služby obdrží na začátku měsíce vyúčtování úhrad za minulý měsíc, uvedenou částku zaplatí v hotovosti pečovatelce nebo účetní v kanceláři Domova pro seniory Pohoda. Platbu úhrad za odebrané služby je možno provést i převodem na účet, s uvedením jména a příjmení plátce (číslo účtu 78 – 0648130297/0100).

VII

Povinnosti poskytovatele

- Zajišťovat dostupnost informací o druhu poskytované služby, způsobu poskytování, cílech a okruhu osob, jimž se služby poskytují a o místě, kde je služba poskytována.
- Informovat zájemce o cenách nabízených služeb.
- Vytvářet při poskytování pečovatelské služby takové podmínky, které uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva a zamezí střetu zájmů.
- Zajistit uživatelům pečovatelské služby možnost podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb.
- Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.
- Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby, její průběh hodnotit za účasti uživatelů.
- Vést evidenci žadatelů o službu, vyhodnocovat jejich potřebnost a na základě poznatků sestavovat pořadník uchazečů.
- Dodržovat Standardy kvality sociálních služeb.
- Uzavřít s uživatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby.
- Dodržovat Listinu základních lidských práv a svobod a zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají uživatelů pečovatelské služby.

VIII.

Práva uživatelů služby

- Každý žadatel o službu a každý uživatel služby má právo vyjednávat s poskytovatelem o rozsahu, průběhu a způsobu poskytování služby.
- Každý uživatel má po celou dobu poskytování služby právo na ochranu svého soukromí a osobních údajů.
- Uživatelé mají právo na uplatňování svobodné vůle při plánování služby a na změnu klíčového pracovníka.
- Všichni uživatelé mají právo na důstojné zacházení ze strany pracovníků poskytovatele.
- Uživatelé služby mají právo si stěžovat (viz. Pravidla pro podávání stížností).
- Každý uživatel služby má právo na ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby viz. Článek X.
- Všichni uživatelé mají právo na přesné vyúčtování odebraných služeb ze strany poskytovatele.
- Každý uživatel má právo na odmítnutí podpory a přiměřené riziko.

IX.

Povinnosti uživatelů služby

Všechny povinnosti uživatelů služby vyplývají z jejich svobodného rozhodnutí podepsat Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby.

- Všichni uživatelé služby jsou povinni dodržovat ustanovení smlouvy a Vnitřní pravidla pečovatelské služby a další vnitřní předpisy poskytovatele, se kterými byli seznámeni.
- Uživatelé služby jsou povinni na základě měsíčního vyúčtování dodržet stanovený termín úhrad za odebrané služby.
- Uživatelé služby, kteří mají zapůjčené termojídlonosiče jsou povinni s nimi nakládat dle pokynů na Zápůjčním listě.
- Uživatelé služby, kteří odebírají obědy nebo jsou jim obědy dováženy, zajišťují čistotu jídlonosičů. Nebudou-li jídlonosiče v čistotě, budou umyty pracovníky poskytovatele. Bude-li se situace opakovat ještě 2x, odebírání a dovoz stravy bude ze strany poskytovatele pozastaven. Služba bude obnovena po nasmlouvání úkonu „mytí nádobí“ na žádost uživatele.
- Všichni uživatelé mají povinnost zajistit pracovníkům poskytovatele bezpečné prostředí při poskytování služby.
- Obyvatelé domu s pečovatelskou službou mají povinnost dodržovat Domovní řád.

Poskytovatel může Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby vypovědět v případě nedodržení těchto povinností ze strany uživatele, a to po opakovaném písemném upozornění.

X.

Ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby ze strany uživatele

Uživatel může Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 10 dnů od následujícího kalendářního dne po dni, ve kterém byla výpověď podána, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

XI.

Ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby ze strany poskytovatele

Poskytovatel může vypovědět Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z těchto důvodů:

- 1) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zejména pokud nezaplátil úhradu ve stanoveném termínu a nereaguje ani na druhou upomínku
- 2) jestliže se prokáže, že se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení její důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- 3) jestliže uživatel, po dobu tří měsíců po sobě jdoucích, nevyužil žádnou z nabízených služeb

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí jeden měsíc ode dne doručení výpovědi, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

XII.

Individuální plánování

Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány podle dohodnutého rozsahu a času. Úkony, jejich rozsah a čas poskytování je určen ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby v Příloze č. 1 a v Individuálním plánu každého uživatele. Tyto dokumenty se mění podle aktuálních potřeb uživatele.

XIII.

Závěrečná ustanovení

S Vnitřními pravidly pečovatelské služby je každý uživatel seznámen při podpisu Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Vedení Domova pro seniory Pohoda si vyhrazuje

právo na průběžné úpravy Vnitřních pravidel pečovatelské služby.V návaznosti na změny zákonů a vyhlášek.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Uživatelé a zaměstnanci pečovatelské služby v Netolicích i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných 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. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají uživatelů a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek

Stížnost–vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby

Podněty a připomínky–podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby

Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

- uživatelé pečovatelské služby
- rodinní příslušníci a osoby blízké
- zákonný zástupce uživatele služby
- nezávislý zástupce uživatele služby
- zaměstnanci zařízení

Způsob podání stížností, podnětů a připomínek

- ústně – všem zaměstnancům poskytovatele
- písemně – poštou, do schránky důvěry, e-mailem, faxem
- anonymně – do schránky důvěry, poštou

Každá podaná stížnost je zapsána do knihy přijatých stížností, která je uložena u ředitele zařízení, pod pořadovým číslem. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a lhůta pro její vyřízení, jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti. Na každou podanou stížnost je založen samostatný spis, který obsahuje podání stížnosti a dokument o jejím projednání a vyřízení.

Ústní stížnosti jsou zaznamenány na formuláři pro stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník (ředitel a jeho zástupce a vedoucí sociální pracovníce). Pokud stížnost přijal pracovník, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížnosti je povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného pracovníka. Na formuláři pro ústní stížnosti je uvedeno datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, podrobný obsah stížnosti, jakou nápravu stěžovatel očekává nebo navrhuje, jméno pracovníka, který stížnost přijal. Pokud je stížnost podána telefonicky, je zapsána na stejný formulář jako ústní stížnost.

Kopie stížnosti může být stěžovateli na jeho žádost poskytnuta.

Písemné a anonymní stížnosti je možno podávat také do schránek důvěry, které jsou umístěny na chodbě domu s pečovatelskou službou a v přízemí Domova pro seniory Pohoda. Klíče od schránek důvěry jsou v zapečetěné schránce v kanceláři ředitele. Náhradní klíče jsou v zapečetěné obálce v trezoru v kanceláři ekonomky. Schránky důvěry vybírají dva určené pracovníci pravidelně 1x za čtrnáct dní.

Podněty a připomínky jsou zapisovány do knihy podnětů a připomínek, která je uložena u ředitele zařízení. Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno osoby, která je podává a přijímá.

Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

1. Pro vyřizování stížností je ředitelem zařízení stanovena nejméně tříčlenná komise. Při jmenování členů komise je přihlíženo k zajištění nepodjatosti členů a zabránění střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.
2. Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.
3. Členové komise, určené pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.
Ředitel zařízení stanoví při vyřizování každé stížnosti lhůtu pro její vyřízení, která je zaznamenána v knize přijatých stížností. Tato lhůta je zpravidla 30 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.
4. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření je prokazatelně informován ústně. O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.
5. V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitele zařízení, který rozhodne o dalším postupu.
6. Pokud se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je třeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti.
7. Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.
8. Pokud je stížnost směřována proti řediteli zařízení je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli zařízení, tedy MěÚ v Netolicích.
9. V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.
10. Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.

Opakované stížnosti

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

Závěr

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci. Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti má právo se obrátit na další instituce.

Kontakty pro podávání stížností:

Poskytovatel:

Domov pro seniory POHODA, Budějovická 159,384 11 Netolice
telefon: 388 385 311, ředitel: 388 385 312, fax: 388 325 484,e-mail:
domov.pohoda@netolice.cz

Zřizovatel:

Město Netolice, Mírové náměstí č.p. 208, 384 11 Netolice
telefon: 388 324 522

Krajský úřad - Jihočeský kraj:

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, telefon: 386 720 600,
fax: 386 359 007, e-mail:studenovsky@kraj-jihocesky.cz

Veřejný ochránce práv:

Údolní 39,602 00 Brno

Český helsinský výbor:

Ženské domovy, 118 00 Praha 1, telefon/fax: 220 515 223,
e-mail:pravni@helcom.cz

Asociace občanských poraden:

Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1

Policie Netolice:

Václavská 120, telefon:388 324 304, náčelník: 388 362 721,
fax: 388 324 748

Okresní soud:

Pivovarská 3, 383 01 Prachatice, telefon: 388 311 772

Pravidla pro podávání stížností platí od 1.1.2007

Aktualizace byla provedena a platí od 1.1.2010

Tato pravidla vydává ředitel zařízení Jiří Vít