

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.

S těmito pravidly musí být seznámen každý uživatel pečovatelské služby. Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou veřejný dokument a jsou veřejně přístupná v kanceláři sociálních pracovníků, pečovatelek a na chodbě domova s pečovatelskou službou. Jsou platná pro uživatele služeb a pro zaměstnance poskytovatele.

Vnitřní pravidla vydává ředitel domova Jiří Vít

Poslední aktualizace 23.12.2009

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

Sociální služby poskytujeme 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.

Kontraindikace přijetí

- 1) agresivní nebo nepřízřusobivé chování
- 2) prokázaná závislost na alkoholu nebo jiných návykových látkách
- 3) zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytování péče 24 hodin denně
- 4) žadatel není obyvatelem Netolic nebo městské části Petřův Dvůr

IV.

Pravidla pro zahájení služby

Poskytování služby je zahájeno uzavřením smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Žadatel vyplní žádost, kterou předá sociální pracovníci nebo pečovatelce. Každá žádost je posouzena ředitelem, vedoucí sociální pracovníci a pečovatelkami. Je-li kladně vyřízena, sepíše vedoucí sociální pracovníce se žadatelem smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Při uzavírání smlouvy je dohodnut rozsah a podmínky poskytovaných služeb. Každý uživatel pečovatelské služby uplatňuje svou vlastní vůli a je seznámen s vnitřními pravidly.

V.

Odpovědnost za škodu

Každý obyvatel domova s pečovatelskou službou je povinen chovat se tak, aby chránil majetek domova. Jestli-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 přihlédnout k opotřebení majetku. Při škodách způsobených úmyslně bude poskytovatel požadovat plnou úhradu škody. Uživatel má za povinnost upozornit ředitele, nebo jiného pracovníka na škodu, která vznikla, nebo by mohla vzniknout.

VI.

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 součástí těchto vnitřních pravidel.

VII.

Vyúčtování úhrad

Úhrada za poskytnuté sociální služby se provádí vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle rozsahu poskytnutých služeb. Pečovatelka provede vyúčtování úhrad, vybere stanovenou částku v hotovosti a předá ji účetní Domova pro seniory Pohoda. Vyúčtování úhrad za uplynulý kalendářní měsíc je možno uhradit i převodem na účet. (číslo účtu 78 – 0648130297/0100)

VIII.

Ukončení smlouvy ze strany uživatele

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí nejméně jeden týden.

IX.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel může vypovědět smlouvu z těchto důvodů:

- 1) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména pokud nezaplatil úhradu v řádném termínu a nereaguje na upomínky

- 2) jestliže se uživatel chová k pečovatelce 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 nevyužil žádnou z nabízených služeb

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

X.

Ochrana osobních údajů

Při poskytování sociální služby jsou všichni zaměstnanci poskytovatele vázáni mlčenlivostí o veškerých skutečnostech týkajících se uživatele služby. Osobní údaje uživatele jsou vedeny pouze v dokumentaci o sociální službě. Dokumentace je uzamčena a mají k ní přístup pouze pověřeni zaměstnanci poskytovatele.

XI.

Závěrečná ustanovení

Tato pravidla jsou veřejně přístupná a jsou k dispozici v kanceláři pečovatelské služby, sociálních pracovníků a ve společných prostorách domova s pečovatelskou službou.

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.

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 pracovnice). 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 schránky důvěry, která je umístěna na chodbě budovy. Klíč od schránky důvěry je v zapečetěné schránce u ředitele zařízení, náhradní klíč je v zapečetěné obálce v trezoru v kanceláři ekonomky, schránku důvěry vybírají 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